

Host Europe Suisse AG

Service Level Agreement

Host Europe Suisse AG
Technopark® Luzern · D4 Platz 4 · 6039 Root Längenbold
www.hosteurope.ch · info@hosteurope.ch
Telefon: +41 (0)41 450 58 58
Telefax: +41 (0)41 450 48 48

Luzerner Kantonalbank
Hauptstrasse 52 · Postfach 464 · CH-6045 Meggen LU
Konto-Nr.: 01-11-504924-07 · BC-NR.: (BLZ) 778
SWIFT-Code: LUKBCH2260A · IBAN: CH360077801150492407
Yellow-Net: 60-41-2 · BIC-Code: LUKBCH2260A

UID-Nr.:
CHE-112.215.068 MWST
Handelsregisternummer:
CH-100.3.784.817-8





Inhaltsverzeichnis

1.	Präambel.....	3
2.	Definitionen und Berechnungen.....	3
3.	Allgemeine Service Level.....	5
3.1.	Verfügbarkeit der Rechenzentren.....	5
3.1.1.	Messverfahren.....	5
3.1.2.	Garantie.....	5
3.2.	Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks.....	5
3.2.1.	Messverfahren.....	5
3.2.2.	Garantie.....	5
3.3.	Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung.....	5
3.3.1.	Messverfahren.....	5
3.3.2.	Garantie.....	6
4.	Produktbezogene Service Level.....	6
4.1.	Kommunikationswege.....	6
4.2.	Supportzeiten.....	6
4.3.	Reaktionszeiten.....	6
4.4.	Hardwareverfügbarkeit.....	7
4.5.	Dienstverfügbarkeit.....	7
5.	Wartungsfenster.....	7
6.	Nichteinhaltung der Service Level.....	7
7.	Haftungsausschluss und Abgrenzung.....	8
8.	Salvatorische Klausel.....	9



1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen der Host Europe Suisse AG und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden.

Unterteilt werden diese Service Level in 2 Bereiche:

- Allgemeine Service Level
- Produktbezogene Service Level

Die Allgemeinen Service Level gelten unterschiedslos für alle Kunden der Host Europe Suisse AG.

Die produktbezogenen Service Level sind gültig für das jeweils vom Kunden gewählte Produkt. In diesem Service Level Agreement werden die möglichen produktbezogenen Service Level definiert. Die zugehörigen Werte, die die Host Europe Suisse AG ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der Host Europe Suisse AG und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der Host Europe Suisse AG und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der Host Europe Suisse AG.

2. Definitionen und Berechnungen

Allgemeine Anfrage	= Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen
Carrier / Provider	= Gesellschaft zum Betrieb von Telekommunikationsnetzen
Core-Übergabepunkt	= Uplink-Port zum Internet, welcher das Core-Netzwerk der Host Europe Suisse AG über die Aussenanbindung mit dem jeweils aktiven Carrier verbindet („in Richtung Internet“)
Core-Messknoten	= direkt an einen Core-Übergabepunkt angebundener Messknoten
Core-Netzwerk (Core)	= Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Services und dem Core-Übergabepunkt der Host Europe Suisse AG
Dienst	= Die Softwarekomponente, die als Basis für die Applikation des Kunden dient
Externer Messknoten	= bei einem externen Provider oder Carrier („im Internet“) aufgestellter Messknoten



Kunde	= Sobald eine natürliche oder juristische Person einen Vertrag über die Produkte der Host Europe Suisse AG abschliesst, dessen Bestandteil diese Host Europe Suisse AG Service Level Agreements sind, zählt diese Person zu den Kunden der Host Europe Suisse AG
Latenz	= Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis
Monatsmittel	= Betrachtet wird beim Monatsmittel bei den unten stehenden Angaben der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.
Netzwerk-Übergabepunkt	= Uplink-Port, welcher den Service des Kunden mit dem Core-Netzwerk verbindet
Qualifizierte Aussage	= Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung
Reaktionszeit	= Zeitraum, in der der Kunde auf seine Anfrage/Meldung eine qualifizierte Aussage von einem Mitarbeiter der Host Europe Suisse AG erhält, vorausgesetzt, die Meldung ist im richtigen Kommunikationskanal eingetroffen
Rechenzentrums-Messknoten	= im Rechenzentrum analog zu den Kundenumgebungen aufgestellter Messknoten
Round Trip Time (RTT)	= Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A
Service	= Logische Einheit aus ggf. mehreren zusammenhängenden Produkten und Dienstleistungen
Service Level	= Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung eines bestimmten Services durch die Host Europe Suisse AG
Servicezeit	= Zeit, in der der gebuchte Service zur Verfügung steht
Störung	= Der betroffene Service ist nicht erreichbar oder der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt
Supportzeit	= Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice auf dem zugehörigen Kommunikationskanal erreichbar ist
Verfügbarkeit	= Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Services
Verfügbarkeit [%]	= $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$. Die garantierte Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten (siehe Punkt 5). Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel.



3. Allgemeine Service Level

3.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren

3.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren bezieht sich auf deren Stromversorgung. Die Sicherstellung der Stromversorgung in den Rechenzentren ist durch entsprechende technische Massnahmen geregelt. Gemessen wird die Verfügbarkeit von mindestens einer Unterverteilung (A oder B Versorgung). Dazu werden verschiedene Messpunkte innerhalb der Gebäude der Host Europe Suisse AG ständig überwacht.

3.1.2. Garantie

Die Host Europe Suisse AG garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,995 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

3.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

3.2.1. Messverfahren

Die Host Europe Suisse AG misst die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt der Host Europe Suisse AG. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75 % der Rechenzentrums-Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können.

Bei der Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt. Die Latenz des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Strecke zwischen einem Rechenzentrums-Messknoten und dem jeweils nächstgelegenen (beste Latenz) Core-Messknoten.

3.2.2. Garantie

Die Host Europe Suisse AG garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,999 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Die Host Europe Suisse AG garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10 msec im Monatsmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

3.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

3.3.1. Messverfahren

Die Host Europe Suisse AG misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und ausserhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens 2 Rechenzentren der Host Europe Suisse AG durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden können.



Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch die Host Europe Suisse AG gemessen werden, da die Host Europe Suisse AG keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Die Host Europe Suisse AG verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 3.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

3.3.2. Garantie

Die Host Europe Suisse AG garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,999 % im Monatsmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich die Host Europe Suisse AG dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

Innereuropäisch	< 40 msec im Monatsmittel
USA Ostküste	< 70 msec im Monatsmittel
USA	< 100 msec im Monatsmittel

4. Produktbezogene Service Level

4.1. Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden der Host Europe Suisse AG ist der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail
- Telefon
- Fax
- Brief
- Kundeninformationssystem

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der Host Europe Suisse AG zu finden: www.hosteurope.ch. Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter +41 (0)41 450 58 58 den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der Host Europe Suisse AG garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

4.2. Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über dem zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der Host Europe Suisse AG. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die Host Europe Suisse AG den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der Host Europe



Suisse AG eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der Host Europe Suisse AG eintrifft. Die Reaktionszeiten werden folgendermassen kategorisiert:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar

Die Einsortierung der Meldungen der Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter der Host Europe Suisse AG, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der Host Europe Suisse AG. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten Anlage bezüglich des gebuchten Produkts ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.4. Hardwareverfügbarkeit

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, gilt die Hardware als verfügbar.

Überprüft wird diese Verfügbarkeit mittels Monitoring-Systemen und Sichtprüfung durch die Host Europe Suisse AG.

Die garantierte Hardwareverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.5. Dienstverfügbarkeit

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die garantierte Dienstverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

5. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der Host Europe Suisse AG und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die Host Europe Suisse AG informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

6. Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die Host Europe Suisse AG dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach

Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der Host Europe Suisse AG in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Massgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten und Latenzen ausfällt:

Garantierter Wert des Service Levels im Monatsmittel	99,95 %	99,9 %	10 msec	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit / Latenz	< 99,95%	< 99,9%	> 10 msec	5 %
	< 99,91%	< 99,8%	> 12 msec	10 %
	< 99,81%	< 99,6%	> 14 msec	25 %
	< 99,63%	< 99,3%	> 16 msec	50 %
	< 99,26%	< 98,5%	> 18 msec	75 %
	< 98,52%	< 97,0%	> 20 msec	100 %

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktionszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die Host Europe Suisse AG eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (=1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete des betroffenen Services.

Weitergehende Ansprüche gegen die Host Europe Suisse AG, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Host Europe Suisse AG möglich.

7. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der Host Europe Suisse AG bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die Host Europe Suisse AG die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Die Host Europe Suisse AG haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von der Host Europe Suisse AG nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der Host Europe Suisse AG (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle der Host Europe Suisse AG, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäss benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der Host Europe Suisse AG gemäss installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.



- Ausfälle, die durch Wartungsfenster der Host Europe Suisse AG oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

Anlage A – Seite 1 zu dem Host Europe Suisse AG Service Level Agreement

Leistungswerte der Supportpakete		
	Allgemeine Anfrage	Störung
Supportzeit	montags – freitags 9 – 17 Uhr	montags – freitags 9 – 17 Uhr
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*
Supportpaket	Standard	Standard
WebHosting Mail WebBuilder Homepage-Baukasten Online-Shops Virtual Server Root Server Monitoring FTP-Backup	12 Std.	12 Std.

*Die angegebene Reaktionszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten.
Für Supportleistungen ausserhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten garantiert werden.

Anlage A – Seite 2 zu dem Host Europe Suisse AG Service Level Agreement

Host Europe SLA – Produktbezogene Werte	
	Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)
FTP –Backup Virtual Server Root Server Monitoring	99,95 %
WebHosting; Mail; Online-Shops; Homepage-Baukasten; WebBuilder;	99,9 %