

Service Level Agreement

Service & Support

SLA

Service Level Agreement



Service Level Agreement

Service & Support

Inhalt

Allgemein	3
Definitionen	4
Geschäftszeiten und Erreichbarkeit	5
Geschäftszeiten	5
Notfall-Support	5
Notfall-Support & Bereitschaft	6
Dringende Störung	6
Bereitschaftsdienst	7
Support-Anfragen	7
Kommunikationswege	7
E-Mail	7
Telefon	7
Garantierte Reaktionszeiten	8
Wartungsfenster	8
Business Hosting	8
Server (Virtual & Root)	8
Backup	9
SpamControl	9
Produktbezogene Verfügbarkeit	10
Verfügbarkeit von Applikations-Diensten	10
Messverfahren	10
Nichteinhaltung der Service Level	11
Haftungsausschluss	12



Service Level Agreement

Service & Support

Allgemein

Diese Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Qualität der zwischen der livestep und ihren Kunden vereinbarten Services und ist wesentlicher Bestandteil des Vertrags, sofern es bei dem beauftragten Service vereinbart wurde. Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt die zum Abschluss des Vertrags jeweils gültige Version des Service Level Agreement.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen.



Service Level Agreement

Service & Support

Definitionen

Ausfallzeit	Zeitraum in einem Monat, in dem ein Service nicht verfügbar war.
Dienst	Die Softwarekomponente, die als Basis für das Produkt & Service des Kunden dient.
Control Panel	System zur Steuerung des Dienstes.
Kunde	Vertragspartner der livestep aus Verträgen über die Zur-Verfügungstellung von Produkten durch die livestep.
Latenz	Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis.
Monatsmittel	Betrachtet wird beim Monatsmittel der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.
Produkt	Gemäß Vertrag geschuldete Leistung.
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.
Störung	Beeinträchtigung eines Produkts, sodass die Nutzung eingeschränkt oder unmöglich ist.
Störungsmeldung	Meldung des Kunden an livestep über das mutmaßliche Bestehen einer Störung.
Verfügbarkeit	Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung des zugrundeliegenden Produkts.
Verfügbarkeit [%]	$100 * ((\text{beabsichtigte Verfügbarkeit} - (\text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Verfügbarkeit}) / \text{beabsichtigte Verfügbarkeit})$. Die Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten. Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel. Es wird klargestellt, dass es sich bei den in dieser Vereinbarung vereinbarten Verfügbarkeitswerten nicht um Garantien handelt.



Service Level Agreement

Service & Support

Geschäftszeiten und Erreichbarkeit

Unsere Geschäftszeiten, innerhalb derer wir auch Anrufe und E-Mails bearbeiten, sind:

Geschäftszeiten

Montag bis Donnerstag zwischen 9 und 17 Uhr
und freitags zwischen 9 und 16 Uhr.

E-Mail: support@livestep.com

Telefon: +49 (0) 731 / 378395-45

Notfall-Support

Außerhalb der Geschäftszeiten sowie an Sonn- und bundesweiten Feiertagen (bundesweite und Baden-Württemberg) steht unser Notfall-Support zur Verfügung.

E-Mail: support@livestep.com



Service Level Agreement

Service & Support

Notfall-Support & Bereitschaft

In Notfällen außerhalb unserer Geschäftszeiten haben Sie die Möglichkeit, unseren Bereitschaftsdienst in Anspruch zu nehmen. Dieser hilft Ihnen bei bestimmten technischen Problemen weiter, zusätzlich haben Sie die Möglichkeit zur kostenpflichtigen Zuhilfenahme unseres technischen Bereitschaftsdiensts.

Dringende Störung

Der Server ist weder per Ping noch per Wartungszugang (ssh/Remote Desktop) erreichbar.

Der Bereitschaftsdienst ist bei folgenden Produkten enthalten:

- Virtual Server und Root-Server (mit und ohne Managed Option)

Keinen kostenlosen Bereitschaftsdienst bieten wir für folgende Produkte an:

- Business Hosting & Domain
- SpamControl, SMTP-Gateway
- Website-Backup, Backup in die Cloud
- Cloud Storage

Hinweis: diese Server und Dienste werden rund um die Uhr überwacht, bei einem Ausfall oder technischem Problem wird unser Support tätig. Wenn Sie der Meinung sind, dass ein solcher Ausfall vorliegt, aber nicht unter <https://status.livestep.com> als Störung erscheint, kontaktieren Sie bitte unseren Support für weitere Informationen.



Service Level Agreement

Service & Support

Bereitschaftsdienst

Wir berechnen dafür 150 EUR pro angefangener erster Technikerstunde, danach 30 EUR/15 Minuten.

Support-Anfragen

Zur Bearbeitung von Support-Anfragen müssen folgende Informationen vom Kunden mitgeteilt werden:

- Kundennummer
- Vertragsnummer
- Aussagekräftige Problembeschreibung
- Details zum Zeitpunkt / Zeitraum
- Eventuelle Fehlermeldung

Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden der livestep ist der technische Support. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen.

E-Mail

Anfragen per E-Mail senden Sie uns an support@livestep.com. Für jede Support-Anfrage wird ein Ticket erstellt, welches Sie unter <https://helpdesk.livestep.com> einsehen können.

Telefon

Unser telefonischer Support erreichen Sie unter +49 731 – 378394-45.



Service Level Agreement

Service & Support

Garantierte Reaktionszeiten

	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung
		Der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt.	Dienst nicht mehr erreichbar.
Supportzeit	Mo. bis Do. von 9 – 17 Uhr Fr. von 9 – 16 Uhr	Mo. bis Do. von 9 – 17 Uhr Fr. von 9 – 16 Uhr	24/7
	Reaktionszeit	Reaktionszeit	Reaktionszeit
	8 Std.	8 Std.	4 Std.

Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von livestep 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.

Business Hosting

In der Regel wird eine Systemwartung Mittwoch zwischen 22:00 Uhr und 23:00 Uhr durchgeführt. Unterbrechungen der Dienste finden in der Regel nicht statt.

Server (Virtual & Root)

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.



Service Level Agreement

Service & Support

Backup

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochentagen in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt.

SpamControl

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochentagen in der Zeit zwischen 2:00 Uhr und 07:00 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. livestep informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.



Service Level Agreement

Service & Support

Produktbezogene Verfügbarkeit

Verfügbarkeit

Gültig für folgende Produkte:

99.99%

Backup in die Cloud, SpamControl, SMTP-Gateway und Website Backup.

99.50%

Business Hosting, Virtual Server, Root Server und Cloud Storage.

Verfügbarkeit von Applikations-Diensten

Messverfahren

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Produkts funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar. Die Messung der Funktionsweise nimmt livestep mit einem Monitoring-System – welches von verschiedenen Standorten alle Dienste in regelmäßigen Abständen prüft vor – und bei Bedarf per Sichtprüfung.



Service Level Agreement

Service & Support

Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die livestep 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 livestep in per E-Mail oder Fax anzeigt.

Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats.

Bei 99,50% Verfügbarkeit im Monatsmittel	Bei 99,99% Verfügbarkeit im Monatsmittel	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
99,90 %	99,95 %	5%
99,89 %	99,00 %	10%
99,81 %	98,50 %	25%
99,63 %	98,00 %	35%
99,26 %	97,50 %	45%
98,52 %	97,00 %	50%



Service Level Agreement

Service & Support

Haftungsausschluss

Eine Haftung der livestep bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die livestep die Nichteinhaltung zu vertreten. Die livestep haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von der livestep nicht zu vertreten sind
Insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der livestep (DDoS/Viren), Ausfälle von Teilen der Infrastruktur, Ausfälle von Teilen des Internets und Ausfälle außerhalb der Kontrolle der livestep, 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 Software oder durch Überlastung der Serversysteme durch Produkte entgegen der Empfehlungen von livestep.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/MonitoringDiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch eine überdurchschnittliche Belastung des Kunden verursacht werden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der livestep gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.

