

Service Level Agreements für Hosted Exchange

1. Einleitung

1.1 QualityHosting hat Bewertungskriterien für die Qualität der bereitgestellten Dienstleistungen definiert. Die Bewertungskriterien dienen dazu den Kunden transparent die von QualityHosting angebotene Qualität darzustellen. Es handelt sich bei der in unseren SLAs definierten Qualität um unsere Mindeststandards, die wir i.d.R. deutlich positiv übertreffen. Unsere Philosophie besteht darin unseren Kunden eine realistische und messbare Qualität anzubieten, die nicht auf Schätzungen basiert.

Die SLAs garantieren berechtigten Kunden die Rückerstattung ihrer monatlichen Gebühren oder eines Teils hiervon (**“Gutschriften”**) in solchen Fällen, in denen QualityHosting die in diesen SLAs festgelegten Leistungsmerkmale nicht erbracht hat.

2. Definitionen

2.1 Festgelegte Betriebszeiten der Dienstleistung

Die Betriebszeit des Hosted Exchange Dienstes beträgt 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr.

2.2 Verfügbarkeit der Internet-Anbindung

Die Internet-Anbindung umfasst den Anschluss von Servern an das QualityHosting-Netzwerk (inkl. Router & Switches) bis zum Übergang in Netze Dritter oder auf Leitungen Dritter Übertragungswegebetreiber.

Die Internet-Anbindung gilt als nicht verfügbar wenn kein Internet-Datenverkehr zwischen Servern im QualityHosting-Netzwerk und dem QualityHosting Router möglich ist.

Verfügbarkeit (in %) = $(\text{Betriebszeit} - \text{Ausfallzeit}) \times 100 / \text{Betriebszeit}$

2.3 Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von Hosted Exchange ist gegeben, wenn der Outlook Anywhere Dienst (ehemals RPC over HTTP) funktioniert. Die Funktionalität des Dienstes wird durch einen definierten Referenztest, der durch ein im QualityHosting Netzwerk befindliches Monitoringsystem alle 5 Minuten durchgeführt wird, überprüft. Hierbei werden reale Benutzerzugriffe simuliert. Der Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn ein durch das Monitoringsystem simulierter Zugriff fehlschlägt.

Verfügbarkeit (in %) = $(\text{Betriebszeit} - (\text{Anzahl fehlgeschlagener Zugriffe} \times 5\text{Min.})) \times 100 / \text{Betriebszeit}$

3. SLAs, Garantien und Gutschriften



3.1 Verfügbarkeit der Internet-Anbindung

Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der Internet-Anbindung beträgt mindestens 99,9%.

Wartungsarbeiten zählen als Verfügbarkeitszeiten.

Bei nicht Einhaltung erhält der Kunde je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit eine Gutschrift über 1/30 der Monatsmiete des Hosted Exchange Dienstes.

3.2 Diensteverfügbarkeit

Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit des Outlook Anywhere Dienstes (RPC over HTTP) beträgt mindestens 99,9%.

Wartungsarbeiten zählen als Verfügbarkeitszeiten.

Bei nicht Einhaltung erhält der Kunde je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit eine Gutschrift über 1/30 der Monatsmiete des Hosted Exchange Dienstes.

4. Ausnahmen

4.1 Die im vorliegenden Dokument von QualityHosting übernommenen Verpflichtungen und Gutschriften gelten nicht in folgenden Fällen:

- Durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung der SLAs;
- Durch den Kunden falsch installierte Software;
- Planmäßige Wartung, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde
- Durch den Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf der die Hosted Exchange Infrastruktur basiert (z.B. MS Windows Server, MS Exchange 2007 usw.);
- Notfallwartung;
- Ausfälle, die von QualityHosting nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von QualityHosting wie z.B. DoS- oder Viren-Attacken und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von QualityHosting;
- Höhere Gewalt.

5. Ausschließliche Entschädigung

5.1 Kann QualityHosting die garantierten Service Levels nicht einhalten, so erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass die in den Service Levels vereinbarten Gutschriften die einzige und ausschließliche Entschädigung für den Kunden darstellen. Dies gilt nicht in den Fällen, wo als Folge von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens QualityHosting die Service Levels nicht erfüllt werden.



6. Anspruchsabwicklung

6.1 Um Gutschriften zu erhalten, setzt sich der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall (Vorfall Merkmale) oder Monat (Monatliche Merkmale), in dem QualityHosting die garantierten Service Levels nicht erreicht hat, mit QualityHosting schriftlich in Verbindung. Gerechtfertigte Ansprüche auf Gutschriften werden dem Kunden mit der nächsten Rechnungsstellung verrechnet. QualityHosting berechnet die Gutschriften auf Basis der regelmäßigen monatlichen Service Gebühren, die für den Kunden in dem Monat fällig werden, in dem QualityHosting die garantierten Service Levels nicht eingehalten hat.

7. Begrenzung von Gutschriften

7.1 Die zugestandenen Gutschriften begrenzen sich auf die Höhe zweier Monatsgebühr der regelmäßigen monatlichen Service Gebühren.

8. Kundenkommunikation und Wartung

8.1 Kundenkommunikation

QualityHosting unterrichtet den Kunden bei Störungen fortlaufend über das Status-Portal, das unter <http://status.qualityhosting.de> erreichbar ist. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, erfolgt eine erneute Information der Kunden über die Art und Ursache der Störung auf dieser Website.

8.2 Wartungsfenster

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Dienste sieht QualityHosting regelmäßig Wartungsarbeiten an dem Netzwerk, der Infrastruktur und den Servern außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 7:00-19:30, mit Ausnahme von Feiertagen, vor. Der Kunde wird mindestens drei Arbeitstage im Voraus über planbare Arbeiten informiert, sofern diese Arbeiten Auswirkungen auf die Verfügbarkeit unserer Dienste oder Internet-Anbindung haben. Wartungsarbeiten werden auf unserer Website <http://status.qualityhosting.de> angekündigt. Dies schließt keine Notfälle ein. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen.

