

Service Level Agreement

der

noris network AG
Thomas-Mann-Straße 16 – 20
90471 Nürnberg

im Folgenden auch „noris“ genannt

Inhalt

Service Level Agreement	1
1 Präambel	3
2 Definitionen	3
2.1 Service	3
2.2 Betriebszeit	3
2.3 Administrationszeit	3
2.4 Incident	3
2.4.1 Priorität 1	4
2.4.2 Priorität 2	4
2.4.3 Priorität 3	4
2.4.4 Priorität 4	4
2.5 Verfügbarkeit	5
2.6 Reaktionszeit	5
2.7 Wiederherstellungszeit	5
2.8 Ausfallzeit	6
2.9 Wartungsfenster	7
2.9.1 Softwareupdates und Patches	7
3 Service Level	8
3.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur	8
3.2 Verfügbarkeit der Services	8
3.3 Reaktionszeit	9
3.4 Wiederherstellungszeit	9
3.4.1 Wiederherstellungszeit von Services der Verfügbarkeitsklasse „NR“ und „HR“	9
3.4.2 Wiederherstellungszeit von Services der Verfügbarkeitsklasse „HA“ und „FT“	9
4 Verletzung der Service Level	10
5 Salvatorische Klausel	10

1 Präambel

noris erbringt im Rahmen des jeweiligen Auftrages IT-Dienstleistungen gemäß der Auftragsbestätigung und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Dieses Service Level Agreement der noris enthält die Definition der Leistungsstandards für die Qualität der von noris angebotenen Services (Produkte, Lösungen und Dienstleistungen). Zur eindeutigen Definition des Service Level Agreements werden im Folgenden die Verfügbarkeiten von Services sowie die Zeiten für Betrieb, Administration, Reaktion und Wiederherstellung sowie die Prozesse der Entstörung (Incident-Management) erläutert.

Das Service Level Agreement ist zusammen mit der Auftragsbestätigung und den AGB wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen dem Kunden und der noris. Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der noris und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

2 Definitionen

2.1 Service

Ein Service beschreibt eine von noris zu erbringende, abgrenzbare, zusammenhängende Leistung.

2.2 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist grundsätzlich 24 Stunden an 7 Tagen der Woche.

2.3 Administrationszeit

Die Administrationszeit ist montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen sowie dem 24.12. und 31.12.).

2.4 Incident

Ein Incident liegt dann vor, wenn es zum teilweisen oder vollständigen Ausfall eines Services oder einer Minderung der Qualität im Betrieb eines bereitgestellten Services kommt. Jeder Incident wird im Rahmen des Incident Management Prozesses bearbeitet.

Die Meldung eines Incidents kann entweder per E-Mail oder telefonisch, sowohl durch den Kunden, als auch automatisiert durch das Monitoring erfolgen. Jeder Incident erhält dabei eine eindeutige Ticketnummer im Ticketsystem. Mit der Anlage des Tickets gilt der Incident als durch noris angenommen. Während der gesamten Dauer des Incidents bleibt dieses Ticket geöffnet um den Ablauf aller Maßnahmen darin zu dokumentieren.

Im Rahmen der Klassifizierung des vom Kunden gemeldeten Incidents wird diesem eine Priorität zugeordnet.

Auftretende Incidents werden von den Vertragsparteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde mit hoher Dringlichkeit, betriebsbehindernde mit niedriger Dringlichkeit oder nicht erhebliche Incidents eingeordnet. Erzielen die Vertragsparteien nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet der Kunde über die Einordnung nach billigem Ermessen. Ist noris der Ansicht, dass die Einordnung durch den Kunden fehlerhaft war, ist noris nach Beseitigung des Incidents zur Einleitung des Eskalationsverfahrens berechtigt. Soweit sich dann im Rahmen des Eskalationsverfahrens eine fehlerhafte Einordnung durch den Kunden herausstellt, ist noris berechtigt, dem Kunden den ihm durch die fehlerhafte Einordnung entstandenen Mehraufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

Sollten Services nicht vollständig redundant ausgelegt sein, wird davon ausgegangen, dass diese nicht kritisch sind und deren Ausfall mit geringer Dringlichkeit behandelt wird.

Die Einstufung der Priorität erfolgt nach der im Folgenden aufgezeigten Matrix:

Priorität	Dringlichkeit (Urgency)	Auswirkung (Impact)
1*	hoch	betriebsverhindernd
2*	hoch	betriebsbehindernd
3	gering	betriebsbehindernd
4	gering	nicht erheblich

* Für eine Vergabe der Priorität 1 oder 2 durch den Kunden muss die Meldung telefonisch erfolgen

2.4.1 Priorität 1

Ein Incident der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen der noris beispielsweise auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und dieser Incident nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (Workaround) umgangen werden kann.

2.4.2 Priorität 2

Ein Incident der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen der noris beispielsweise auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung(en) aber zugleich nicht nur unerheblich ist (sind) und mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln (Workaround) umgangen werden kann (können) und der Incident eine hohe Dringlichkeit hat.

2.4.3 Priorität 3

Ein Incident der Priorität 3 entspricht dem Incident der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass der Incident nur eine geringe Dringlichkeit hat.

2.4.4 Priorität 4

Ein Incident der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen der noris nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.

2.5 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit berechnet sich grundsätzlich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = 100 - (\text{Ausfallzeit} * 100 / \text{Bezugszeit})$$

Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf zwei Nachkommastellen gerundet.

Die Bezugszeit ist das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird ab der Bereitstellung des Services ermittelt. In Rumpffahren zählt die Zeit vor bzw. nach dem Produktivbetrieb für die Berechnung der Verfügbarkeit zur Bezugszeit.

2.6 Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung eines Incidents (auch automatisiert) im Ticketsystem der noris und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Analyse des Incidents und dessen Behebung.

2.7 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum innerhalb der Ausfallzeit ab Eröffnung eines Incidents (auch automatisiert) bis zur Beseitigung des Incidents oder der Bereitstellung eines Workarounds. Für den Abschluss eines Incidents gilt Folgendes:

- noris teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung des Incidents mit (auch automatisiert).
- Der Lauf der Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt unterbrochen, zu dem noris dem Kunden die Beseitigung des Incidents mitteilt.
- Erfolgt die Bestätigung der Beseitigung des Incidents durch den Kunden, gilt der Incident als abgeschlossen.
- Erklärt der Kunde innerhalb von 14 Tagen nachdem noris dem Kunden die Beseitigung des Incidents mitgeteilt hat, dass der Incident – entgegen der Mitteilung der noris – aus der Sicht des Kunden doch nicht beseitigt wurde, läuft die Wiederherstellungszeit ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung des Kunden weiter.
- Erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen nachdem die noris dem Kunden die Beseitigung des Incidents mitgeteilt hat, weder eine Bestätigung der Beseitigung des Incidents durch den Kunden, noch eine Erklärung des Kunden, wonach der Incident nicht beseitigt ist, so gilt der Incident als durch noris beseitigt.

2.8 Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum außerhalb angekündigter Wartungsfenster, in dem ein SLA-relevanter Incident der Priorität 1 oder 2 vorliegt. Sie beginnt mit der Meldung des Incidents und endet mit dessen Behebung bzw. der Bereitstellung eines Workarounds.

Folgende Incidents sind insbesondere nicht SLA-relevant:

- Incidents durch höhere Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbarer, nicht vom Auftragnehmer zu vertretender Umstände
- Incidents, die von noris nicht unmittelbar zu vertreten sind, insbesondere Viren- und Hackerangriffe, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der noris, DDoS-Attacken, etc., wenn noris seinen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der Systeme nachgekommen ist oder der Kunde den Ausfall zu vertreten hat (z. B. unterbleibende Mitwirkungspflichten des Kunden)
- Incidents, die auf Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb des Einflussbereichs von noris zurückzuführen sind
- Incidentzeiträume, deren Ursache in der Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden liegt
- Incidents auf Grund mangelnder Qualität der beigestellten Software, sofern noris seiner Sorgfaltspflicht ausreichend nachgekommen ist
- Incidents auf Grund von Software-Fehlern in Applikationen
- Incidents auf Grund von geplanten Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen (Zeiten geplanter Nicht-Verfügbarkeit)
- fälschlicherweise an noris gemeldete Incidents, die dem Kunden durch Fehler in internen oder externen Überwachungs-/Monitoring-Diensten gemeldet werden
- Incidents, die auf Grund des Ausfalls eines vorgelagerten Services gemeldet werden, so dass die eigentlich nicht gestörten Services nicht mehr erreichbar sind
- Incidents, die überwiegend vom Kunden oder fremden Dritten verschuldet wurden
- Incidents, die durch fehlende Mitwirkungspflicht des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter verursacht wurden
- Incidents durch Verschulden des Kunden wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- oder Software
- Incidents auf Grund eines fehlerhaften Verhaltens einer dritten Komponente außerhalb des Wirkungsbereichs der noris

2.9 Wartungsfenster

noris ist berechtigt, in regelmäßigen Abständen die technischen Komponenten zu warten, zu erweitern, Updates und Patches einzuspielen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen, die für einen reibungslosen und sicheren Betrieb erforderlich sind (Wartungsfenster). Arbeiten im Wartungsfenster werden dem Kunden nach Möglichkeit rechtzeitig vorher angekündigt. Ein regelmäßiges Wartungsfenster besteht jeden Montag von 0 bis 5 Uhr. In dieser Zeit kann es zu Ausfällen oder Einschränkungen von Services kommen. noris ist berechtigt, nach Vorankündigung das Wartungsfenster zu verschieben, insbesondere zur Behebung von Incidents oder zur Abwendung von drohenden Gefahren.

Wenn der Kunde während des Wartungsfensters den Service nutzen kann, so besteht hierauf kein Anspruch. Kommt es innerhalb des Wartungsfensters zu einer Leistungsreduzierung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mangelhaftung oder Schadensersatz.

2.9.1 Softwareupdates und Patches

Bei den von noris bereitgestellten und betriebenen Services wie z. B. Betriebssystem, Middleware, Datenbanken oder Applikationen werden alle aus Gründen der Betriebssicherheit erforderlichen Updates und/oder Patches in der Regel selbstständig durch noris installiert.

Sollten seitens des Herstellers Sicherheitsupdates und Patches nicht oder nicht mehr zur Verfügung gestellt werden, kann noris die Betriebsstabilität und -sicherheit nicht gewährleisten. Hierüber wird der Kunde schriftlich informiert. Der Kunde muss dann entscheiden, wie weiter verfahren werden soll und dies noris schriftlich oder per E-Mail durch die Verantwortlichen beim Kunden mitteilen.

Sicherheits-Updates und Patches werden, sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart, regelmäßig einmal monatlich in einem eigens dafür vorgesehenen Wartungsfenster (Patchday) im Rahmen des Standard-Change-Verfahrens eingespielt. Der Patchday findet an einem Donnerstag zwischen 0:00 Uhr und 5:00 Uhr statt und wird dem Kunden mindestens eine Woche vorher angekündigt.

Dringend erforderliche Sicherheitsupdates können auch außerplanmäßig durchgeführt werden. Betriebsunterbrechungen sind hierbei insoweit zu dulden, wenn dadurch ein größerer zu erwartender Schaden abgewendet werden kann und noris dafür kein Verschulden trifft. Außerplanmäßige Updates werden dem Kunden vorher angekündigt.

3 Service Level

3.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur hängt von den drei maßgeblichen Faktoren Stromversorgung, Klimatisierung und Netzwerkanbindung ab. In diesem Zusammenhang gewährleistet die noris folgende Mindestwerte:

- Stromversorgung ≥ 99,999 % p. a.
- Klimatisierung ≥ 99,999 % p. a. *
- Backbone ≥ 99,99 % p. a.
- Datenleitung (redundant) ≥ 99,5 % p. a.
- Datenleitung (nicht redundant) ≥ 97 % p. a.

* Die Verfügbarkeit der Klimatisierung gilt als gewährleistet, wenn sich die Umgebungsbedingungen hinsichtlich Temperatur und relativer Luftfeuchtigkeit der Zuluft in den Rechenzentren im Rahmen der in „Class A1 for Enterprise Servers and Storage Products“ empfohlenen Werte, der [2011 Thermal Guidelines for Data Processing Environments](#) des ASHRAE Technical Committee, befinden.

3.2 Verfügbarkeit der Services

Die durch noris gewährleistete Mindestverfügbarkeit eines Services ist in dessen Verfügbarkeitsklasse spezifiziert. Diese orientiert sich an der Availability Environment Classification (AEC) der Harvard Research Group (HRG). Die Zuordnung zu einer Verfügbarkeitsklasse ist dabei aus dem Suffix der Artikelnummer des Services erkenntlich. Ist bei einem Service kein Suffix angegeben oder dieser nicht erkenntlich, wird der Service grundsätzlich der Verfügbarkeit HR (Highly Reliable) zugeordnet. Sollte ein Service eine von seiner Verfügbarkeitsklasse abweichende Mindestverfügbarkeit aufweisen, wird dies explizit in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Services angegeben.

Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht explizit anders angegeben, gilt somit für einen Service:

Verfügbarkeitsklasse	Verfügbarkeit	Suffix der Artikelnummer
No Redundancy (NR)	≥ 97,0 % p. a.	-NR
Highly Reliable (HR)	≥ 99,5 % p. a.	
High Availability (HA)	≥ 99,8 % p. a.	-HA
Fault Tolerant (FT)	≥ 99,9 % p. a.	-FT

3.3 Reaktionszeit

Für die Bearbeitung von Incidents werden Service Level auf die Reaktionszeit vorgegeben. Diese sind wie folgt:

Incident-Priorität	1	2	3	4
Reaktionszeit	≤ 30 Minuten	≤ 60 Minuten	≤ 2 Stunden*	≤ 8 Stunden*

* während der Administrationszeit

3.4 Wiederherstellungszeit

3.4.1 Wiederherstellungszeit von Services der Verfügbarkeitsklasse „NR“ und „HR“

Für die Wiederherstellung des ungestörten Betriebszustandes sind für Services der Verfügbarkeitsklassen „NR“ und „HR“ folgende Zeiten während der Administrationszeiten vorgegeben:

Incident-Priorität	1	2	3	4
Wiederherstellungszeit	≤ 8 Stunden	≤ 16 Stunden	≤ 9 Arbeitstage*	≤ 21 Arbeitstage*

3.4.2 Wiederherstellungszeit von Services der Verfügbarkeitsklasse „HA“ und „FT“

Für die Wiederherstellung des ungestörten Betriebszustandes sind für Services der Verfügbarkeitsklassen „HA“ und „FT“ folgende Zeiten während der Betriebszeiten vorgegeben:

Incident-Priorität	1	2	3	4
Wiederherstellungszeit	≤ 2 Stunden	≤ 4 Stunden	≤ 3 Arbeitstage*	≤ 7 Arbeitstage*

* Arbeitstage entsprechen den Administrationszeiten montags bis freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen, sowie jährlich dem 24.12. und 31.12.) von 08:00 bis 18:00 Uhr.

4 Verletzung der Service Level

Verletzt noris schuldhaft einen zugesagten Service Level bei Incidents der Priorität 1 oder 2, hat der Kunde Anspruch auf einen pauschalierten Schadensersatz in folgender Höhe:

- Verfügbarkeit: 5 % des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Services je 0,1 % Unterschreitung der festgelegten Verfügbarkeit p. a. in dem Monat der Unterschreitung
- Reaktionszeit: 100,00 EUR pro Vorfall
- Wiederherstellungszeit: 500,00 EUR pro Vorfall

Unabhängig von den oben genannten Beträgen kann die maximale Höhe des pauschalierten Schadensersatzes 100 % der Monatsmiete eines betroffenen Services nicht überschreiten.

Der Anspruch auf Ausgleich eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt. noris bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass dem Kunden kein oder ein niedriger Schaden als die Vertragsstrafe entstanden ist.

5 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.