

Managed Server Service-Level-Agreement (SLA)

Linevast wird im folgenden „Anbieter“ genannt

Das Dokument definiert und regelt das Service Level Agreement (SLA) für die Erbringung von Hosting Dienstleistungen bei Linevast.

Das SLA wird im Rahmen der Dienstleistungsbestellung durch den Kunden mit abgeschlossen.

1. Definitionen

1.1 Allgemeine Geschäftszeiten

Montag bis Freitag: 09:00 – 18:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen in Brandenburg).
Ausnahmen: Heiligabend und Silvester 09:00 – 14:00 Uhr. Es gilt die Mitteleuropäische Zeitzone (MEZ).

1.2 Kalendermonat

Rechnerischer Kalendermonat von 30,5 Tagen, unabhängig von der tatsächlichen Anzahl der Kalendertage.

1.3 Nichtverfügbarkeit

Ein definierter Dienst steht innerhalb des Rechenzentrums am gebuchten Serversystem nicht zur Verfügung.

1.4 Reaktionszeit

Zeitspanne zwischen Annahme einer vollständigen Kundenanfrage (inkl. Kundennummer und Autorisierung) und dem Start der Bearbeitung durch den Anbieter über die definierten Kommunikationswege.

1.5 Referenzdienst

Als Referenzdienste gelten der Webserverdienst (HTTP/HTTPS) und der Datenbankdienst (MySQL/MariaDB).

1.6 Störungsklassen

Kritische Störung: Der Referenzdienst ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit).

Wesentliche Störung: Der Referenzdienst zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort.

2. Verfügbarkeit und Ausfallzeiten

Betrachtungszeitraum: 0:00 – 24:00 Uhr an rechnerischen 30,5 Kalendertagen im Monat.
Bei der Berechnung der maximalen Ausfallzeit erfolgt eine Aufrundung auf volle Minuten.

Verfügbarkeit (monatlich)	Max. Ausfall (Std.:Min.)
99,99%	0:05 (5 Minuten)
99,90%	0:44 (44 Minuten)
99,80%	1:28 (88 Minuten)
99,70%	2:12 (132 Minuten)
99,60%	2:56 (176 Minuten)
99,50%	3:40 (220 Minuten)
99,00%	7:20 (440 Minuten)
95,00%	36:36 (2196 Minuten)

3. Managed Web-Hosting und Server

3.1 Überwachte Dienste und Monitoring

Geprüfte Dienste	FTP, HTTP(S), IMAP, MariaDB, MySQL, SMTP, SSH, POP3
Prüfintervall	5 Minuten
Messzeitraum	Kalendermonat
Messstation	Betrieben von Linevast

3.2 Netzwerkanbindung

Server Access Switch	10/100/1000 Mbit
Switch Anbindung	Mindestens 1000/1000/10000 Mbit

Protokoll

Ethernet

3.3 Garantierte Verfügbarkeiten

Komponente	Verfügbarkeit (Jahresmittel)
Referenzdienst	99,90%
Stromanbindung	99,95%
Netzwerkanbindung	99,95%

Hinweis: Die genannten Verfügbarkeiten beziehen sich auf das Jahresmittel.

4. Gutschriften bei Unterschreitung

Der Anbieter gewährt Gutschriften in Höhe von jeweils einer Tagesmiete bei Unterschreitung der Verfügbarkeiten je angefangenen 0,50% Unterschreitung bzw. bei Überschreitung der Reaktionszeiten je angefangener Stunde Überschreitung.

Begrenzung: Die Gesamthöhe der Gutschriften je Monat ist auf das 0,5-fache monatliche Mietvolumen (exklusive variabler Entgelte) begrenzt.

4.1 Berechnungsbeispiel

Szenario: Monatliche Miete € 300,00 | Garantierte Verfügbarkeit: 99,90% | Tatsächliche Verfügbarkeit: 99,30%

Berechnung:

- Unterschreitung: $99,90\% - 99,30\% = 0,60\%$
- Anzahl 0,50%-Schritte: $0,60\% \div 0,50\% = 2$ (aufgerundet)
- Tagesmiete: $\text{€ } 300,00 \div 30 = \text{€ } 10,00$
- **Gutschrift: $2 \times \text{€ } 10,00 = \text{€ } 20,00$**

5. Verfügbarkeitsausschlüsse

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur Nichtverfügbarkeiten ein, welche ausschließlich der Anbieter zu vertreten hat. Folgende Vorgänge sind ausgeschlossen:

5.1 Serverüberlastung

Überlastung des Servers und damit verbundene Nichtverfügbarkeit der Anwendungen (z.B. durch zu hohe Nutzerzahl oder externe Angriffe wie DDoS).

5.2 Kundenseitige Ursachen

Durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeiten, insbesondere:

- Fehler in kundeneigenen Applikationen
- Auslastung der Festplatten ab 95% der Gesamtkapazität
- Aufbrauchen des Arbeitsspeichers durch Kundenapplikationen
- Störungen durch Nichtverfügbarkeiten weiterer Dienstleister des Kunden

5.3 Externe Faktoren

Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (z.B. lokale Internetprobleme des Kunden, Routing-Probleme im Internet, Probleme bei Drittanbietern).

5.4 Geplante Wartung

Vom Anbieter angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar und werden nicht in die Verfügbarkeitsberechnung einbezogen. Wartungsfenster werden mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt.

5.5 Nicht im Eigentum des Anbieters

Serversysteme werden nur in die Verfügbarkeit einbezogen, wenn diese sich im Eigentum des Anbieters befinden und an den Kunden vermietet wurden.

6. Reaktionszeiten und Störungsbehebung

Der Anbieter gewährleistet eine Reaktion auf Störungen nach vollständiger Störungsmeldung durch den Kunden über die definierten Kommunikationswege.

6.1 Garantierte Reaktionszeiten

Zeitraum	Reaktionszeit
Innerhalb der Geschäftszeiten	2 Stunden
Außerhalb der Geschäftszeiten	4 Stunden

6.2 Entschädigung bei Nichteinhaltung

Bei Nichteinhaltung der garantierten Reaktionszeiten gewährt der Anbieter pauschale Gutschriften:

- Je 30 Minuten Überschreitung: 3% der betroffenen Dienstleistungen im Kalendermonat
- Maximale Gutschrift: 100% der betroffenen Dienstleistungen im Kalendermonat
- Bei gleichzeitigem Eintritt mehrerer Nichteinhaltungen wird nur eine berücksichtigt (keine Kumulierung)

6.3 Eskalationsstufen

Stufe	Beschreibung	Eskalation nach
Level 1	First-Level-Support	–
Level 2	Technischer Support	2 Stunden ohne Lösung
Level 3	Senior-Support/Management	4 Stunden ohne Lösung

7. Support-Kanäle und Kontakt

Für Störungsmeldungen und Support-Anfragen stehen folgende Kommunikationswege zur Verfügung:

Ticket-System (bevorzugt)	https://panel.linevast.de
E-Mail	support@linevast.de
Telefon	+49 3327-4372551

Droptop GmbH
Am Grashorn 8
14548 Schwielowsee
Tel: 03327-4372551
Fax: 03327-43725510

Mittelbrandenburgische
Sparkasse
IBAN:
DE61160500001000826348
BIC: WELADED1PMB

Geschäftsführung: Valentin
Palm
Amtsgericht Potsdam
Registernummer: HRB 26608
USt-ID: DE292345803

8. Haftung und rechtliche Bestimmungen

8.1 Geltungsbereich

Bei Nichteinhaltung der in diesem SLA definierten Service Levels gelten ausschließlich die hier festgelegten Gutschriftsregelungen.

8.2 Vertragsstrafen

Vertragsstrafregelungen bestehen nicht und müssen bei Bedarf individuell in einem gesonderten Vertrag vereinbart werden.

8.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle sonstigen Ansprüche gegen den Anbieter gelten ausschließlich die Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters. Diese sind unter <https://linevast.de/agb.html> einsehbar.

8.4 Haftungsbeschränkung

Die Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und angemessener Anfertigung von Sicherungskopien durch den Kunden eingetreten wäre.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Änderungen

Der Anbieter behält sich das Recht vor, dieses SLA mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu ändern. Änderungen werden dem Kunden per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als akzeptiert.

9.2 Vertragslaufzeit

Dieses SLA gilt für die gesamte Vertragslaufzeit des zugrunde liegenden Hosting-Vertrages und verlängert sich automatisch mit diesem.

9.3 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

9.4 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem SLA ist der Sitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.