

VTX Housing / SLA

SLA (Service Level Agreement) für Hosting-Dienste

► **INHALT**

- SLA.....	1
- SLA-Dienstleistungskategorien.....	2
- Kompensationen für den SLA-Dienst.....	3

Dieses Dokument hält die Dienstleistungsgarantien für Kunden des Abonnements Housing Silver fest.

Der durch diese Garantien abgedeckte Dienst bezieht sich ausschliesslich auf folgende Angebote:

- Housing Silver 1/3 Rack
- Housing Silver 1/2 Rack
- Housing Silver 1 Rack

Dieses Dokument legt ebenfalls die dem Kunden angebotenen Kompensationen im Fall der Nichterfüllung von Garantien fest.
Die Gültigkeitsdauer dieses SLA ist mit der Laufzeit des betroffenen Vertrags identisch.

SLA-Dienstleistungskategorien

▶ 1. Erbringung der Dienstleistung Housing Silver

VTX muss die im Vertrag vorgesehene und mit dem Kunden abgesprochene Installationsfrist (RFS: Scheduled Ready For Service Date) einhalten.

▶ 2. Reaktionszeit bei Problemen

Der Ausdruck „Reaktion“ bezeichnet die Aushändigung an den Kunden einer Problemdiagnose, entweder via E-Mail, Fax oder telefonisch

a) Probleme bei der Internetverbindung

Probleme Internetverbindung	Reaktionszeit	Lösungsfrist
1. Totalausfall der Internetverbindung	4 Arbeitsstunden	4 Arbeitsstunden
2. Bandbreitensenkung	2 Arbeitstage	Best effort
3. Verlangsamungen, usw.	2 Arbeitstage	Best effort

b) Ausfall des Datacenters

Ausfall des Datacenters	Reaktionszeit	Lösungsfrist
1. Ausfall der Stromversorgung	4 Arbeitsstunden	1 Arbeitstag
2. Probleme mit Zugang zum Datacenter	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag

▶ 3. Garantien des Datacenters

a) Internetverbindung

Verfügbarkeitsgarantie über das Jahr: 99.90 %

Bandbreitengarantie: ja

Round Trip Delay: < 60 ms im VTX-Netzwerk

Packet Loss: < 1 % Paketverlust bei unseren Backbone-Router

b) Infrastruktur

Stromversorgungsgarantie über das Jahr: 99.50 %

Garantie Temperaturkontrolle über das Jahr: 99.50 %

Temperaturkontrollle: 25°C (+/- 5°C)

▶ 4. Ihre Kontaktnummern

Bei Totalausfall Ihrer Serververbindung müssen Sie umgehend den Technischen Support von VTX über die Emergency Line (rund um die Uhr, 7 Tage die Woche) unter der Nummer 0800 200 240 benachrichtigen.

Für jede andere Art von Störung rufen Sie bitte unseren Business-Support an (0840 111 240, offen Montag bis Freitag von 08:00 bis 22:00).

▶ 5. Geplante Interventionen

Um die Erbringung der Dienstleistungen sicherzustellen, kann VTX Unterhaltsarbeiten an ihren Systemen vornehmen, welche deren reibungsloses Funktionieren beeinträchtigen können. Das Dienstunterbrechungsfenster wird wöchentlich neu geplant, die Kunden werden mind. 24 Stunden im Voraus über alle anderen geplanten Dienstleistungsunterbrechungen benachrichtigt. Vorhersehbare Unterbrechungen werden, wenn immer möglich, angekündigt.

Kompensationen für den SLA-Dienst

Bei Nichterfüllen der im Abschnitt „Dienstleistungskategorien“ beschriebenen Garantien entschädigt VTX den Kunden wie folgt:

► DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG

Bereitstellungsfrist (RFS)

Falls VTX die vorgesehene Frist zur Bereitstellung nicht einhält und nicht nachweisen kann, dass die Verzögerung einer nicht ihr zuzuschreibenden Ursache entspringt, kann der Kunde einen Kompensationsanspruch geltend machen. Die Kompensationsbeträge sind wie folgt festgelegt, und der Kunde kann keine weiteren Ansprüche stellen:

- Wird das RFS-Datum um mehr als 5 Tage überschritten, werden die Bereitstellungskosten geschenkt.

Profitiert der Kunde bereits von einer kostenfreien oder ermässigten Bereitstellung, kommt diese Art der Kompensation nicht zur Anwendung.

► FINANZIELLE KOMPENSATION BEI DIENSTAUSFALL

a) Kompensationen bezüglich Reaktionszeit und Lösungsfrist

Falls VTX die vorgesehenen Fristen zur Reaktionszeit und der Problembeseitigung nicht einhält, kann der Kunde einen Kompensationsanspruch für solche Verzögerungen geltend machen. Die Kompensationsbeträge sind wie folgt festgelegt, und der Kunde kann keine weiteren Ansprüche stellen:

- 25 % Rabatt auf dem Monatsabonnement Housing Silver des betroffenen Monats, bei Nichteinhaltung der Reaktionszeit eines Problems

- 50 % Rabatt auf dem Monatsabonnement Housing Silver des betroffenen Monats, bei Übertretung der Problemhebungsfrist von mehr als 24 Stunden

b) Kompensationen bezüglich Datacenter-Garantien

Falls VTX die versprochenen Garantien nicht einhält, kann der Kunde einen Kompensationsanspruch geltend machen. Die Kompensationsbeträge sind wie folgt festgelegt, und der Kunde kann keine weiteren Ansprüche stellen:

- Internetanschluss: Rückerstattung von 5 % der Monatsrechnung für jeden 1 %-Schritt unter den garantierten 99.90 %

- Stromversorgung: Rückerstattung von 5 % der Monatsrechnung für jeden 1 %-Schritt unter den garantierten 99.50 %

- Temperaturkontrolle: Rückerstattung von 5 % der Monatsrechnung für jeden 1 %-Schritt unter den garantierten 99.50 %

c) In keinem Fall können Kompensationszahlungen mehr als 50 % Ihrer Monatsrechnung ausmachen.

► VORGEHEN FÜR BESCHWERDEN

Wird/werden ein/mehrere Punkt(e) des SLA von VTX nicht erfüllt oder wenn der Kunde mit der Bearbeitung eines dieser Punkte unzufrieden ist, so ist der Kunde dafür verantwortlich, die relevante Information an die VTX-Geschäftsleitung, über seinen Account Manager, zu eskalieren.

Der Kunde muss seinen Account Manager über die festgestellten Mängel in der Dienstleistungserbringung entweder in Briefform, per Fax oder E-Mail ins Bild setzen. Der Account Manager wird auf der Basis der in diesem SLA vorgesehenen Garantien und Verzugszahlungen schriftlich antworten.

► HAFTUNGS AUSSCHLÜSSE

Folgende Fälle können nicht als Verstoß gegen die Klauseln dieses Vertrags gewertet werden:

- Wartungsarbeiten an eigenen und beherbergten Servern

- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder eines Benutzers ohne Berechtigung

- Einflüsse durch kundenseitige Ausrüstung oder Anwendungen

- höhere Gewalt, zivile Unruhen, Naturkatastrophen sowie jedes andere Ereignis, für das VTX vernünftigerweise nicht haftbar gemacht werden kann (z. B.: Probleme des Stromversorgers).