



# SLA - Service Level Agreement

## § 1 Regelungsgegenstand und Definitionen

(1) Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren die von x-ion geschuldete Mängelhaftung in Bezug auf Verfügbarkeit der Services xCloud Backup und xCloud Storage sowie die Reaktionszeit bei Störungen. Service Levels für weitere Services außer xCloud Backup und xCloud Storage sind ggf. in Zusätzen zu diesem SLA geregelt.

Diese Regelungen sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Mängelhaftungsansprüche des Auftraggebers zu verstehen. Diese Mängelhaftungsansprüche bleiben in jedem Fall in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.

(2) Verfügbarkeit der Leistung bedeutet, dass die Leistungen der x-ion innerhalb des Betriebsstandorts zur Verfügung stehen.

(3) Nichtverfügbarkeit der Leistung bedeutet, dass die Leistungen der x-ion innerhalb des Betriebsstandorts nicht zur Verfügung stehen.

(4) Reaktionszeit bei Störungen ist die Zeitspanne, nach der x-ion mit der Beseitigung einer Störung beginnt.

## § 2 Verfügbarkeit

(1) Alle Angaben zur Verfügbarkeit in diesem SLA beziehen sich auf die Zurverfügungstellung virtueller Instanzen auf Basis einer Cloud-Umgebung, von x-ion betriebene Software as a Service, Infrastructure as a Service, Platform as a Service sowie auf die von x-ion am Übergabepunkt des von ihr betriebenen Datennetzes geschuldete Qualität der dem Auftraggeber zur Nutzung angebotenen Leistung. Beeinträchtigungen im Bereich Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Auftraggeber und/oder im Bereich der IT-Anlage des Auftraggebers selbst bleiben außer Betracht. Das SLA in Bezug auf Verfügbarkeit gilt nur, wenn sich die Hardwaresysteme im Eigentum der x-ion befinden.

(2) x-ion ist an die Verpflichtungen aus dem SLA nur gebunden, wenn und soweit die Nichtverfügbarkeit ausschließlich von x-ion zu vertreten ist. x-ion ist an die Verpflichtungen aus diesem SLA nicht gebunden, wenn die Nichtverfügbarkeit auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen (insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und -unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen) sowie sonstige von x-ion nicht zu vertretende Umstände.

(3) Geplante Wartungsarbeiten müssen mindestens 48 h (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) vor Beginn der Wartung angekündigt werden. Von x-ion angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar.



(4) Notfallarbeiten sind Arbeiten, welche durch unerwartete kritische Sicherheitsrisiken erforderlich sind und welche x-ion umgehend durchführen muss, um den laufenden Betrieb sicherstellen zu können.

(5) x-ion garantiert dem Auftraggeber eine Verfügbarkeit der Leistung in Höhe von 99,5 % im Monatsmittel. Die Verfügbarkeit für einen Zeitraum wird gemäß der folgenden Formel berechnet und beginnt am ersten Tag eines Kalendermonats:

*Servicebereitstellungszeit\* – Nichtverfügbarkeit\*\**

$$\text{Service Verfügbarkeit} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit*} - \text{Nichtverfügbarkeit**}}{\text{Servicebereitstellungszeit*}} \times 100$$

\* Die *Servicebereitstellungszeit* beträgt 24 x7.

\*\* *Nichtverfügbarkeit* ist die Gesamtzeit, zu welcher die technischen Dienstleistungen der x-ion während der vereinbarten Servicebereitstellungszeit nicht verfügbar sind, exklusive geplanter Wartungsarbeiten und Notfallarbeiten wie unter § 2 Abs. 4 definiert und exklusive Unterbrechungen, welche nicht auf ein Verschulden der x-ion zurückzuführen sind.

(6) Für jede angefangene Zeitstunde, in der die Leistung über die in § 2 Abs. 5 garantierte Verfügbarkeit hinaus nicht verfügbar ist (Nichtverfügbarkeit), erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 5 % auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung. Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100 % der Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

### § 3 Reaktionszeit bei Störungen

(1) Der Auftraggeber wird Meldungen und Störungen nur über das Ticketsystem oder die ihm von x-ion bekannt gegebene Störungshotline abgeben.

Kommunikationswege während der Supportzeiten sind:

- Web: <https://support.x-ion.de>
- E-Mail: [support@x-ion.de](mailto:support@x-ion.de)

Die üblichen Geschäftszeiten der x-ion sind werktags (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) von 09:00 Uhr bis 18.00 Uhr.

Meldet der Auftraggeber eine Störung, so wird er x-ion die Beschreibung der Störung angeben, welche mindestens folgende Punkte enthalten muss:

- Eintritt der Störung (timestamp)
- betroffenes System inkl. ID
- betroffene Lokation
- Kurzbeschreibung des Problems



- bei Störungen im Netzwerk: Traceroute
- Ansprechpartner und Erreichbarkeit via E-Mail oder Telefon

Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass x-ion sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Auftraggebers stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

(2) Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Auftraggebers im Ticketsystem von x-ion.

(3) x-ion verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Auftraggebers spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeit mit einer Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von x-ion unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit erfolgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeit nicht.

(4) Eine von x-ion zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von x-ion betriebenen Datennetzes, z. B. durch Leitungsausfall und/oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z. B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Auftraggeber. Gleiches gilt für Störfälle, welche zwar nicht durch den Auftraggeber verursacht wurden, dieser jedoch x-ion bezüglich der Entstörung nicht auf erforderliche Weise unterstützt oder die Entstörung behindert.

(5) x-ion garantiert dem Auftraggeber bei Störungen innerhalb der Geschäftszeiten eine Reaktionszeit von vier (4) Zeitstunden.

(6) Für jede angefangene Zeitstunde, welche die Reaktionszeit überschreitet, erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 5 % auf die monatliche Gebühr der von der Störung betroffenen Leistung. Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100 % der Gebühr der von der Störung betroffenen Leistung.

(7) x-ion ist nicht zur Behebung von Fehlfunktionen oder sonstigen Störungen verpflichtet, welche durch inadäquaten Gebrauch des Auftraggebers entstanden sind.

## § 4 Gutschriften und Verfahren

Dem Auftraggeber stehen die Ansprüche nach § 2 Abs. 7 und § 3 Abs. 6 nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei (2) Wochen nach Beginn des Folgemonats (Betrachtungszeitraum) der x-ion schriftlich anzeigt. Im schriftlichen Antrag, zuzustellen an die jeweils aktuelle x-ion Firmenanschrift, müssen folgende Punkte enthalten sein:

- Ticketnummer
- Zeitpunkt der Meldung
- betroffener Dienst
- Begründung



Etwaige Gutschriften werden in Form von Credits nur gegen zukünftige, fällige und zu leistende Zahlungen des Auftraggebers verrechnet. Gutschriften berechtigen nicht zu einer Rückerstattung des Betrages oder einer anderweitigen Zahlung durch x-ion.

## § 5 Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Auftraggeber x-ion jedoch eine Störung nach § 3 gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb der von x-ion bereitgestellten Services aufgetreten ist, kann x-ion dem Auftraggeber zur Störungserkennung erbrachten Leistungen nach der Preisregelung gem. AGB xCloud in Rechnung stellen, es sei denn, der Auftraggeber hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb der von x-ion bereitgestellten Services aufgetreten ist.

## § 6 Verjährung

Die Frist für die Verjährung von Schadenersatzansprüchen des Auftraggebers in Bezug auf die Verpflichtungen aus diesem SLA beträgt 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Zurverfügungstellung der unter § 2 Abs. 1 genannten Leistungen durch x-ion. Hiervon ausgenommen sind Mängelansprüche sowie Schadenersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und/oder Schadenersatzansprüche aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch x-ion sowie Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.