



# 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 des Services xCloud Backup und xCloud Storage sowie die Reaktionszeit bei Störungen.

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

## § 2 Verfügbarkeit

(1) Alle Angaben zur Verfügbarkeit in diesem SLA beziehen sich auf die Zurverfügungstellung der xCloud Backup und xCloud Storage im Sinne von Zeit pro Kalendermonat, in der dieser jeweilige Dienst den spezifizierten Betriebszustand erfüllt und über die dokumentierten Schnittstellen erreichbar ist. Beeinträchtigungen im Bereich Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Auftraggeber und/oder im Bereich der IT-Anlage des Auftraggebers (insbes. auch Internet-Verbindung) bleiben außer Betracht.

(2) x-ion ist an die Verpflichtungen aus diesem SLA nur gebunden, wenn die Nichtverfügbarkeit ausschließlich von x-ion zu vertreten ist. Nichtverfügbarkeit ist gegeben, wenn eine aktiver Service trotz ordnungsgemäßer Konfiguration nicht erreichbar ist oder die Kommunikation über die bereitgestellten Schnittstellen für mehr als 5 zusammenhängende Minuten unterbrochen ist. Als Nichtverfügbarkeit gilt die Gesamtzeit in zusammenhängenden Minuten, zu welcher die technischen Dienstleistungen der x-ion während der vereinbarten Servicebereitstellungszeit nicht verfügbar sind, exklusive geplanter Wartungsarbeiten gemäß § 2 Abs. 3, Notfallarbeiten gemäß § 2 Abs. 4 sowie Unterbrechungen, die nicht auf ein Verschulden der x-ion zurückzuführen sind.

| Leistungstypen  | Monatliche Verfügbarkeit |
|---|--------------------------|
| Backup Service  | 99,5%                    |
| Objekt-Storage mit 3-facher Replikation am Einzelstandort | 99,5%                    |
| Georedundanter Objekt-Storage (Multi-Region)              | 99,5%                    |



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 Wassereinbrüche, 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 im Sinne dieser Bedingungen 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. Auch Notfallarbeiten bedeuten grundsätzlich keine Nichtverfügbarkeit im Sinne dieser Bedingungen.

Nichtverfügbarkeit [min] - Messmethodik:

- Verfügbarkeit wird minutengenau ermittelt.
- Ein Nichtverfügbarkeitsereignis liegt vor, wenn der Service mindestens 5 zusammenhängende Minuten nicht vertragsgemäß nutzbar ist (5-Minuten-Kadenz).
- Erreicht ein Ereignis diese Schwelle, wird die volle Dauer des Ereignisses in Minuten gezählt; Ereignisse unter 5 Minuten bleiben unberücksichtigt.
- Nichtverfügbarkeit außerhalb der Servicelaufzeit bleibt unberücksichtigt.

$\text{Verfügbarkeit [\%]} = 100 \times (1 - (\text{Nichtverfügbarkeit [min]} / \text{Servicelaufzeit [min]}))$

(Ausgeschrieben bedeutet diese Formel: 100 mal ( 1 minus (Nichtverfügbarkeit in Minuten geteilt durch Servicelaufzeit in Minuten))

Servicelaufzeit [min]:

Zeitspanne des Service innerhalb des jeweiligen Abrechnungszeitraums zwischen Bereitstellung und Löschung. Läuft ein Service über mehrere Abrechnungszeiträume, wird je Zeitraum nur die darin liegende Teilzeit berücksichtigt; eine Löschung ist nicht erforderlich.

Die Servicebereitstellungszeit beträgt 24 x7.

| Wenn die Verfügbarkeit beträgt...        | ...ergibt eine Gutschrift |
|--|---------------------------|
| weniger als 99,5%, aber mindestens 99,0% | 10%                       |



|  |                  |
|--|------------------|
| weniger als 99,0%, aber mindestens 95,0% | 25%              |
| weniger als 95,0%                        | 50%              |
| 99,5% oder mehr                          | keine Gutschrift |

(6) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit zwischen 99,0% und 99,5% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 10% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(7) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit zwischen 95,0% und 99,0% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 25% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(8) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit unter 95,0% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 50% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(9) Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 50 % der Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung. Für zusammengesetzte Lösungen (z.B. xCloud Compute, xCloud Storage und xCloud Backup) gelten die SLAs jeweils getrennt pro Dienst. Eine angebotsübergreifende „End-to-End-Uptime“ ist nicht geschuldet.

### § 3 Umgang mit Störungen und Zielzeiten 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 behebbende 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 acht (8) Zeitstunden.

(6) 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. 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.

**Stand: 12/2025**