xCloud ComputePro 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 ComputePro 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 der Leistung bedeutet, dass die Leistungen der x-ion innerhalb des vom Auftraggeber gebuchten Standorts zur Verfügung stehen.

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

(4) x-ion stellt dem Auftraggeber je gebuchtem Standort ein eigenes OpenStack-Projekt bereit, in dem der Auftraggeber Instanzen, Volumes, Netzwerke und weitere Ressourcen selbst anlegt und verwaltet. x-ion verantwortet den Betrieb der zugrunde liegenden Infrastruktur (Hardware, Virtualisierung, Speicher- und Netzwerkinfrastruktur). Der Auftraggeber verantwortet alles, was er im Projekt selbst einrichtet, insbesondere Betriebssysteme, Software, Daten, die Netzwerk- und Firewall-Konfiguration (z. B. Security Groups) sowie die Sicherung seiner Daten.

§ 2 Verfügbarkeit

(1) Alle Angaben zur Verfügbarkeit in diesem SLA beziehen sich auf die Zurverfügungstellung der in der nachfolgenden Tabelle genannten Leistungstypen 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 für mindestens 5 zusammenhängende Minuten eine aktive Instanz trotz ordnungsgemäßer Konfiguration nicht erreichbar ist, ein Volume nicht gelesen oder beschrieben werden kann, die Netzwerkanbindung einer Instanz unterbrochen ist, ein Load Balancer keine Verbindungen an die ihm zugeordneten Instanzen weiterleitet, obwohl diese erreichbar sind, die OpenStack-API über die von x-ion bereitgestellten Endpunkte nicht erreichbar ist, das Dashboard nicht aufgerufen werden kann bzw. keine Anmeldung möglich ist oder ein Snapshot, ein eigenes Image oder ein Volume-Backup nicht abgerufen oder wiederhergestellt werden kann. 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.

Leistungstyp	Monatliche Verfügbarkeit
Instanzen	99,9%
Volumes (Block Storage)	99,9%
Load Balancer	99,5%
OpenStack-API	99,5%
Dashboard	99,5%
Snapshots und eigene Images	99,5%
Volume-Backups	99,5%

Jeder Leistungstyp wird für sich bewertet. Insbesondere stellt die Nichtverfügbarkeit der OpenStack-API oder des Dashboards keine Nichtverfügbarkeit der Instanzen, Volumes oder Load Balancer dar. Die Verfügbarkeit wird je Standort getrennt ermittelt; eine standortübergreifende Verfügbarkeit ist nicht geschuldet.

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.

(5) Nichtverfügbarkeit [min] - Messmethodik:

- Verfügbarkeit wird minutengenau ermittelt.
- Ein Nichtverfügbarkeitsereignis liegt vor, wenn ein Leistungstyp im Sinne von § 2 Abs. 2 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 Ressourcenlaufzeit bleibt unberücksichtigt.

Verfügbarkeit [%] = 100 × (1 - (Nichtverfügbarkeit [min] / Ressourcenlaufzeit [min]))

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

Ressourcenlaufzeit [min]:

Zeitspanne einer Ressource (Instanz, Volume, Load Balancer, Snapshot, eigenes Image oder Volume-Backup) innerhalb des jeweiligen Abrechnungszeitraums zwischen Bereitstellung und Löschung. Für die OpenStack-API und das Dashboard gilt die Zeit, in der der betroffene Standort gebucht ist. Läuft eine Ressource oder Buchung über mehrere Abrechnungszeiträume, wird je Zeitraum nur die darin liegende Teilzeit berücksichtigt; eine Löschung ist nicht erforderlich.

Die *Servicebereitstellungszeit* beträgt 24 x7.

Gutschriften für Instanzen und Volumes:

Wenn die Verfügbarkeit beträgt...	...ergibt eine Gutschrift
weniger als 99,9%, aber mindestens 99,5%	10% Gutschrift
weniger als 99,5%, aber mindestens 99,0%	20% Gutschrift
weniger als 99,0%, aber mindestens 95,0%	50% Gutschrift
weniger als 95,0%	100% Gutschrift
99,9% oder mehr	Keine Gutschrift

Gutschriften für alle übrigen Leistungstypen:

Wenn die Verfügbarkeit beträgt...	...ergibt eine Gutschrift
weniger als 99,5%, aber mindestens 99,0%	10% Gutschrift
weniger als 99,0%, aber mindestens 95,0%	25% Gutschrift
weniger als 95,0%	50% Gutschrift
99,5% oder mehr	Keine Gutschrift

(6) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit einer Instanz oder eines Volumes zwischen 99,5% und 99,9% 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 einer Instanz oder eines Volumes zwischen 99,0% und 99,5% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 20% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(8) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit einer Instanz oder eines Volumes zwischen 95,0% und 99,0% 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) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit einer Instanz oder eines Volumes unter 95,0% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 100% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(10) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit eines der übrigen Leistungstypen (Load Balancer, OpenStack-API, Dashboard, Snapshots und eigene Images, Volume-Backups) zwischen 99,0% und 99,5% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 10%, zwischen 95,0% und 99,0% in Höhe von 25% und unter 95,0% in Höhe von 50% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(11) Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100 % der Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung, bei den übrigen Leistungstypen nach Abs. 10 50 %. Monatliche Gebühr im Sinne dieses SLA ist die Vergütung, die für die betroffene Ressource im jeweiligen Kalendermonat nach Verbrauch berechnet wird. Bei Nichtverfügbarkeit der OpenStack-API oder des Dashboards ist es die gesamte Vergütung, die im jeweiligen Kalendermonat für xCloud ComputePro am betroffenen Standort berechnet wird. Maßgeblich ist jeweils der Verbrauch zum Listenpreis; ein Rabattplan bleibt dabei unberücksichtigt. Alle Gutschriften eines Kalendermonats betragen zusammen höchstens 100 % dieser Vergütung. Für zusammengesetzte Lösungen (z. B. xCloud ComputePro, 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**

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)
- betroffene Ressource inkl. ID (z. B. Instanz-, Volume- oder Load-Balancer-ID) bzw. betroffene Schnittstelle (OpenStack-API oder Dashboard) und Projekt-ID
- betroffener Standort
- 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 ergibt sich 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 acht (8) Zeitstunden.

(6) x-ion ist nicht zur Behebung von Fehlfunktionen oder sonstigen Störungen verpflichtet, welche durch inadäquaten Gebrauch des Auftraggebers entstanden sind oder deren Ursache in dem nach § 1 Abs. 4 vom Auftraggeber verantworteten Bereich liegt.

§ 4 Gutschriften und Verfahren

Dem Auftraggeber stehen die Ansprüche nach § 2 Abs. 6 bis 10 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
- betroffene Ressource inkl. ID und Standort
- 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 Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und/oder Schadensersatzansprüche aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch x-ion sowie Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

Stand: 11/2026