

Artfiles New Media GmbH  
Heidenkampsweg 100  
20097 Hamburg

Tel: +49 (0)40 3202729-0  
Fax: +49 (0)40 3202729-5

E-Mail: [info@artfiles.de](mailto:info@artfiles.de)  
Web: <http://artfiles.de>



## Service Level Agreements

Diese Service Level Agreements (im folgenden: SLA) gelten ausschließlich für das mit den SLA vereinbarte Angebot der Artfiles New Media GmbH (im folgenden: Artfiles) und dem hieraus geschlossenen Dienstleistungsvertrag. Die SLA gelten nicht für anderweitige Verträge zwischen Artfiles und dem Kunden. Die SLA sind darüber hinaus nicht auf andere Dienstleistungs- und Produktbereiche übertragbar. Die Vereinbarungen im entsprechenden Vertrag haben bei widersprüchlichen Regelungen Vorrang vor den Bestimmungen der SLA.

Daneben gelten die Allgemeinen und entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen von Artfiles.

### Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Die von Artfiles in seinen Rechenzentren erbrachten Dienstleistungen entsprechen ausschließlich höchsten Anforderungen an Qualität, Verfügbarkeit und Sicherheit. Dies wird unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

1. Physische Sicherheit durch technische und bauliche Maßnahmen
  - Zugangskontrollsysteme (u.a. mit biometrischen Sensoren)
  - Videoüberwachung der Zugangsbereiche
  - Automatisches Brandmeldesystem über Rauch- und thermische Melder zur Feuerwehr
  - Trockenes Sprinkler-Brandbekämpfungssystem, das nur bei Alarm geflutet und gezielt über dem Brandherd ausgelöst wird
  - Redundant ausgelegte Klimatisierung über mehrere getrennte Klimaanlage
  - Redundante, voneinander durchgehend räumlich getrennte Stromanbindung an den lokalen Energieversorger
  - Redundante, unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien
  - Redundant ausgelegte Diesel-Notstromversorgung
2. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:
  - Strikte Trennung der Netzsegmente (externer/interner Traffic)
  - Tägliches Backup unserer Systeme
  - Einsatz von Firewalls an allen relevanten Netzwerkpunkten
  - 24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr Monitoring unserer gesamten Netzwerkstruktur
  - Ausschließlicher Einsatz von Markenkomponenten

### 3. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- Redundante Anbindung über unterschiedliche physische Strecken
- Redundante Anbindung über verschiedene große Carrier und darüber hinaus weitere Peering-Points

### Das Artfiles Netz

Das Artfiles Netz umfasst den Netz-Anschluss der Kunden-Server an dem Rechenzentrumsnetzwerk (inklusive Backbone-Router und Switches). Die Router und die Switches im Rechenzentrum, die den Datenverkehr zu den Servern leiten, werden permanent überwacht (24 Stunden x 365 Tage im Jahr). Das Netz gilt als nicht verfügbar, wenn kein Internet-Datenverkehr die Server erreicht.

Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (in \%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Messperiode}}$$

### 1. Verfügbarkeit des Artfiles Netzes

Die durchschnittliche jährliche Netz-Verfügbarkeit, bezogen auf die Vertragslaufzeit, für Rechenzentrum-Dienste beträgt 99,9 %

Die folgende Tabelle findet Verwendung bei Überschreitung des oben angegebenen Wertes:

Jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeitsrate (VR)	Dauer des Netzausfalls in Stunden pro Jahr	Vertragsstrafen
99,90% > VR ≥ 99,80 %	8 - 18 Stunden	2% vom Jahreswert des IP-Dienstes
99,80% > VR ≥ 99,72 %	18 - 24 Stunden	5% vom Jahreswert des IP-Dienstes
99,72% > VR	Über 24 Stunden	10% vom Jahreswert des IP-Dienstes

### 2. Paketverluste im Artfiles Netz

Die durchschnittliche Paketverlustrate in den Artfiles-Netzen überschreitet nicht den Wert von 0,1% im Monatsdurchschnitt.

Die folgende Tabelle findet Verwendung bei Überschreitung des oben angegebenen Wertes:

Durchschnittliche monatliche Paketverlustrate	Vertragsstrafen
Von 0,1 bis 1,5 %	2,5% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes
1,5 bis 2 %	5% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes
Über 2%	7,5% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes

### 3. Reparaturzeit

Die Reparaturzeit beträgt höchstens vier Stunden nach Feststellung der Störung, im Bezug auf das Artfiles Netz.

Die folgende Tabelle findet Verwendung bei Überschreitung des oben angegebenen Wertes:

Überschreitung der mittleren Reparaturzeit	Vertragsstrafen
Bis zu 5 Stunden	1% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes
5 bis 6 Stunden	2% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes
6 bis 10 Stunden	3% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes
mehr als 10 Stunden	4% vom monatlichen Preis des IP-Dienstes

### 4. Verfügbarkeit der Stromversorgung

Die Stromversorgung der Racks wird zu 99,9% im Monatsmittel sichergestellt.

Die folgende Tabelle findet Verwendung bei jedem Stromausfall, der Auswirkung auf den Dienst des Kunden hat und den oben angegebenen Werte überschreitet:

Monatliche Verfügbarkeitsrate (VR)	Dauer des Netzausfalls in Stunden pro Jahr	Vertragsstrafen
99,99% > VR ≥ 99,94%	20 - 120 Minuten	1% vom Jahreswert des betroffenen Dienstes
99,94% > VR ≥ 99,90%	120 – 180 Minuten	2,5% vom Jahreswert des betroffenen Dienstes
99,90% > VR	Über 180 Minuten	5% vom Jahreswert des betroffenen Dienstes

### 5. Reaktionszeit bei einem Hardwareausfall

Im Falle einer Alarmauslösung beträgt die maximale Reaktionszeit eine Stunde.

Die Reaktionszeit beschreibt die Zeit die es dauert, bis ein Artfiles-Mitarbeiter vor Ort ist, um den Hardwarefehler zu beheben.

Die folgende Tabelle findet Verwendung bei Überschreitung des oben angegebenen Wertes:

Überschreitung der Bereitstellungszeit	Vertragsstrafen
Um 2 bis 5 Stunden	2% vom monatlichen Preis des betroffenen Dienstes
Um 5 bis 12 Stunden	5% vom monatlichen Preis des betroffenen Dienstes
Um 12 bis 24 Stunden	10% vom monatlichen Preis des betroffenen Dienstes
Über 24 Stunden	20% vom monatlichen Preis des betroffenen Dienstes

### **Wartungsfenster**

Falls gesonderte Maßnahmen notwendig sind, um die Sicherheit und den Erhalt des laufenden Betriebs der Artfiles-Rechenzentren zu gewährleisten (z.B. Updates oder Upgrades), wird Artfiles mit dem Kunden ein Wartungsfenster vereinbaren. Dies kann periodisch, geplant oder auch ungeplant und kurzfristig eintreten. Die innerhalb dieser Zeiträume auftretenden Beeinträchtigungen der im Vertrag vereinbarten Dienstleistungen sind nicht als Ausfallzeit zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

Artfiles informiert den Kunden über anstehende Wartungsarbeiten so früh wie möglich. In der Regel werden Wartungsarbeiten nachts im Zeitraum von 22:00 Uhr bis 9:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen können auch außerhalb dieser Zeiten unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung der Artfiles-Dienstleistungen Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Artfiles-Partner und -Zulieferer können abweichende Regelzeiten für Wartungsfenster haben. Auf Anfrage kann Artfiles diese dem Kunden gesondert mitteilen.

### **Anzeigen von Mängelansprüchen**

Kann ein bestimmter Service Level innerhalb eines bestimmten Kalendermonats nicht erfüllt werden, gewährt Artfiles dem Kunden eine Gutschrift gemäß der nachstehenden Bestimmungen. Um diesen Anspruch geltend zu machen, muss der Kunde innerhalb von fünf Werktagen nach Ende des Kalendermonats einen schriftlichen Antrag per Telefax oder Brief einsenden. Für den rechtmäßigen Eingang des Antrags ist das Datum des Poststempels maßgeblich. Fallen mehrere Gutschriften für verschiedene SLA des Vertrages an, ist der kumulierte Betrag aller Gutschriften auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Die Vertragsstrafen werden auf der Grundlage des monatlichen Netto-Preises oder des Netto-Installationspreises in Bezug auf den betroffenen Dienst in Form einer Gutschrift auf der nächstmöglichen Rechnung rückerstattet.

Macht der Kunde weiter gehende Ansprüche gegenüber Artfiles geltend, insbesondere solche wie auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden, wie z.B. entgangenen Gewinn, Daten- und Informationsverlust etc., können diese nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Artfiles New Media GmbH behandelt werden.

Wird dem Kunden seitens Artfiles Schadenersatz in Form einer Gutschrift geleistet, wird diese auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Haftungsbegrenzung limitiert.

### **Haftungsausschluss**

Artfiles haftet nur dann für bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der SLA, wenn Artfiles die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu verantworten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die nicht direkt seitens Artfiles zu vertreten sind, wie z.B. externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netzwerk- und Mailinfrastruktur (DoS/Viren/Spam)

- Ausfälle in der Netzwerkstruktur außerhalb des Artfiles Rechenzentrums und damit außerhalb des Artfiles-Einflussbereichs, die zu Fehlmessungen seitens des Kunden führen können
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle verursacht durch ein- oder ausgehende Hackerangriffe wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software
- Ausfälle, die auf unsachgemäße Nutzung von Software seitens des Kunden zurückzuführen sind, z.B. Programme/Skripte, die nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers/Providers installiert/repariert, gewartet oder geflegt wurden.
- Fehlalarme durch Fehler in internen oder externen Monitoringdiensten, die dem Kunden gemeldet wurden, obwohl kein Ausfall vorlag
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster seitens Artfiles oder seiner Partner und Zulieferer verursacht wurden

Meldet der Kunde einen Mangel und Artfiles weist nach, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

### **Änderung, Kündigung**

Artfiles behält sich vor, einzelne oder alle Leistungen der SLA entsprechend der Laufzeit des zugehörigen Dienstleistungsvertrags mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen zur Erneuerung des Vertrags zu ändern oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des Dienstleistungsvertrags bleibt hiervon unberührt.

### **Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen der SLA ungültig, nichtig oder undurchführbar sein bzw. werden, so beeinträchtigt dies die übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht. Die Parteien werden die ungültige, nichtige oder undurchführbare Bestimmung durch eine Bestimmung ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Ziel des Vertrages oder der Absicht der Parteien am besten entspricht.