

SLA - Service Level Agreements

Dieses SLA-Dokument beinhaltet Angaben

- zur Verfügbarkeit der von webhostone angebotenen Webhosting- und Serverleistungen (Webhosting, Resellerpakete, Managed Server, im folgenden „Dienste“ genannt)
- zur Produktgruppe Rootserver ausschließlich im Teil II
- zur durchschnittlichen Reaktionszeit der Mitarbeiter nach Eingang einer Störungsmeldung zum Beseitigungsverfahren im Störfall
- zu der von webhostone übernommenen Gewährleistung
- zu Datensicherung / Backup
- zu den generellen Reaktionszeiten bei Supportanfragen
- zu Leistungsanpassungen und Tarifwechseln
- zur technischen Infrastruktur bei webhostone.

Teil I - Webhosting- und Serverleistungen (Webhosting, Resellerpakete, Managed Server)

Allgemeines

webhostone legt größten Wert auf die Stabilität und Verfügbarkeit ihrer Serversysteme. Darum setzen wir ausschließlich Markenhardware führender Hersteller ein und sorgen durch stets aktuelle Systemkomponenten für maximale Verfügbarkeit und Performance. Alle Serverdienste werden von uns automatisch überwacht. Beim Ausfall eines Dienstes werden unsere Techniker selbstständig innerhalb kürzester Zeit tätig, egal zu welcher Tageszeit, ob am Wochenende oder an Feiertagen. Die Erstreaktion bei Ausfallmeldungen durch unser Monitoring-System erfolgt in der Zeit von 8.00 - 22.00 Uhr binnen maximal 15 Minuten, zwischen 22.00 - 8.00 Uhr innerhalb von 30 Minuten.

Störungsbeseitigung	webhostone beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Störungen werden durch Überwachungseinrichtungen von webhostone oder durch Mitteilung seitens des Kunden festgestellt. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Dienstes.
Verfügbarkeit	webhostone garantiert eine Verfügbarkeit der Dienste von mindestens 99,90 % pro Jahr. Im Vorjahreszeitraum betrug die Verfügbarkeit 99,99 % im Durchschnitt.
Reaktionszeit	Die garantierte Zeit, bis erstmalig auf eine vom Kunden aufgegebene Meldung reagiert wird. Die Reaktion kann entweder durch eine Mail an den hinterlegten technischen Ansprechpartner, einen Eintrag in das Ticketsystem oder durch einen Telefonanruf erfolgen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Versand der Empfangsbestätigung des Ticketsystems von webhostone zu laufen.

Fehlermeldung / Störungsmeldung	Der Nutzer meldet einen Störfall an den E-Mail-Account: support@webhostone.de
Wartungsarbeiten	Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht webhostone planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens 2 Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine mögliche Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Dies schließt keine Notfälle ein. Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen und nicht als Störung. Wartungsfenster sind begrenzt auf 2 pro Monat und belaufen sich auf max. 6 Stunden je Dienst und Kunde. webhostone ist bemüht, diese auf Randzeiten zu legen.

Reaktionszeit

Bei einzelnen, nicht globalen Störungen innerhalb eines Kundenaccounts, welche uns durch den Kunden bekannt gegeben werden, sorgen wir ebenfalls für eine schnellstmögliche Problembehebung. Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Details zum Ablauf einer Störungsmeldung bei webhostone.

Störungsablauf

1. Störungsmeldung über E-Mail an: support@webhostone.de
2. Versand einer Empfangsbestätigung mit Ticket-Nummer an den Kunden
3. Beginn der Reaktionszeit
4. Rückmeldung eines Servicetechnikers
5. Eventuell Zwischenmeldung oder Entstörungsmeldung an Kunden

Gewährleistung

1. Webhostone gewährleistet die Erbringung aller Dienste nach Maßgabe dieser Vereinbarung. webhostone übernimmt keine Gewähr für Störungen von Diensten, die auf folgenden Punkten beruhen:
 - der technischen Ausstattung oder der Netzinfrastruktur des Kunden
 - höherer Gewalt
 - Eingriffen des Kunden oder Dritter, soweit der Kunde diese zu vertreten hat
 - an den Netzen von Übertragungswegebetreibern, mit denen eine Zusammenschaltung zum Netz von webhostone besteht.
2. Verweigert der Kunde im Rahmen des Vertrages für einen Managed-Server gegenüber webhostone die Zustimmung zu Sicherheitsupdates, haftet webhostone nicht für Schäden, die durch die Nutzung des Servers entstehen, sofern der Kunde webhostone nicht eine Pflichtverletzung nachweist.
3. Dem Kunden steht für den Fall, dass eine Abweichung von der von webhostone garantierten jährlichen Verfügbarkeit der Dienste von 99,90 % gegeben ist, ein wie folgt gestaffeltes Minderungsrecht zu:

Erreichbarkeit der Dienste in %	Minderungsrecht in %
99,8	10
99,6	25
99,4	50
99,2	75
< 99	100

Das Minderungsrecht in % bezieht sich auf die monatliche Tarifgrundgebühren, die webhostone von dem Kunden erhält. Domaingebühren und Gebühren für Zusatzleistungen sind nicht inbegriffen.

Reaktionszeiten für allgemeine und technische Supportanfragen

Die Mitarbeiter im Livesupport (Telefon und Livechat) stehen Ihnen als erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen gerne zur Verfügung. Sofern möglich, helfen Ihnen unsere kompetenten Kundenberater direkt weiter und beraten Sie bei Problemen und allgemeinen Fragen. Sollte eine Problemlösung nicht innerhalb eines Telefon- oder Chatgesprächs möglich sein, verweisen wir auf unseren E-Mail-Support (Ticketsystem) oder geben Ihnen Hilfestellung bei der Übernahme der Angelegenheit in den 2nd-Level-Support.

Wir garantieren, dass Sie – auch über den Livesupport – ausschließlich mit kompetenten und speziell geschulten Mitarbeitern von webhostone kommunizieren.

- 1. Telefon**
Verfügbar Montag – Freitag von 09:00 – 16:00
- 2. Live-Chat**
Verfügbar Montag – Freitag von 09:00 – 16:00
- 3. 24/7 Notfallalarmierung (Kunden Control Center)**
Für schwerwiegende technische Probleme (ab dem 01.12.2019).
- 4. E-Mail-Support (Ticketsystem)**
Es gelten nachfolgende Reaktionszeiten:
E-Mail: support@webhostone.de

Art der Anfrage	Mo.-Fr. 07:00 - 22.00 Uhr	Samstag, Sonn- und Feiertage
Technische und allgemeine Supportanfragen	4 Stunden	4 Stunden
24/7 Notfallalarmierung	1 Stunde	1 Stunde
Anfragen außerhalb der genannten Zeiten am nächsten Arbeitstag bzw. Notfallalarmierung. Fragen zur Abrechnung und sonstigen administrativen Anfragen innerhalb von 2 Werktagen.		

Unser Support hilft Ihnen gerne bei allen Fragen zu unseren Leistungen und Angeboten weiter. Auch leisten wir gerne Unterstützung bei Fragen zur Nutzung und Bereitstellung von Fremdsoftware, sofern uns dies möglich ist. Wir können jedoch nicht den Support für die Software der Fremdanbieter übernehmen und deren Service ersetzen. Bitte wenden Sie sich ggf. an deren Supportquellen.

Datensicherung / Backup

1. webhostone erstellt tägliche Backups von allen Shared-Hosting- und Managed Servern mit einer Vorhaltungszeit von bis zu 3 Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung der Kundendaten bei durch uns verschuldeten Datenverlust.
2. webhostone bietet dem Kunden Unterstützung bei der Wiederherstellung seiner Backups bei durch ihn verschuldetem Datenverlust im Rahmen des in den AGB festgelegten Leistungsumfangs. Darüber hinaus prüft webhostone im Einzelfall die Möglichkeit der kostenpflichtigen Rücksicherung Ihrer Daten aus dem Serverbackup, sofern dies möglich ist. Die Preise hierfür können Sie der Zusatzpreisliste entnehmen, welche Sie auf unserer Webseite www.webhostone.de vorfinden.
3. webhostone stellt dem Kunden durch die Verwaltungsoberfläche WHO-Adminpanel eine Backuplösung zur selbstständigen Erstellung vollständiger manueller Backups durch den Anwender zur Verfügung.

Leistungsanpassungen / Tarifwechsel

1. Zusatzleistungen

Zusätzlich zu den in unseren Webhosting-Angeboten enthaltenen Leistungen haben Sie die Möglichkeit, weitere Services wie Technikereinsätze hinzuzubuchen. Die Preise hierfür entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Angebot oder der Ihnen zugesandten Preisliste. Die Bestellung erfolgt per E-Mail an support@webhostone.de.

2. Tarifwechsel

Falls ein Tarifwechsel innerhalb der gebuchten Tarifgruppe möglich ist, wird dieser über eine Funktion im Kundencenter angeboten. Sollte ein Wechsel nicht verfügbar sein oder bei individuellen Angeboten, wenden Sie sich bitte an unseren Support. Vorausbezahlte Beträge werden auf den Verrechnungszeitraum angepasst, sodass für Sie kein finanzieller Nachteil entsteht. Ebenso ist bei einem Tarifwechsel i.d.R. kein Serverwechsel nötig; Ihr Account inkl. der vollständigen Konfiguration und der Zugangsdaten bleibt bestehen und wird lediglich in seinen Leistungen angepasst.

Technische Strukturen

3. Qualitätshosting - Made in Germany

Um Ihnen stets hochwertigste Webhostinglösungen mit hochperformanter Anbindung und maximaler Zuverlässigkeit bieten zu können, setzen wir auf den Wirtschaftsstandort Deutschland. Der Firmensitz, sämtliche Mitarbeiter, sowie unsere gesamte technische Infrastruktur befindet sich in Deutschland, verteilt auf 3 Bundesländer.

4. Hochperformante Internet-Anbindung

Unsere leistungsstarken Server stehen in modernen und voll ausgestatteten Rechenzentren. Die Rechenzentren sind hervorragend an mehrere Upstream-Provider angebunden und stellen dank eines ausgeklügelten Redundanzkonzeptes 24 Stunden am Tag maximale Verfügbarkeit und Performance sicher. Selbstverständlich verfügen die Rechenzentren dabei auch über effiziente Sicherheits- und Zutrittskontrollsysteme, sowie über leistungsfähige Brandschutzkonzepte mit einer Brandfrühkennungsanlage. Den Energiebedarf für unsere Server und das IT-Equipment im Rechenzentrum decken wir ausschließlich mit Ökostrom aus erneuerbaren Energiequellen.

5. Überlastungsschutz durch fest zugewiesene Ressourcen

Durch die einzigartige technische Struktur des WHO-Adminpanels ist eine Überlastung, welche durch einen anderen Kunden auf dem Server ausgelöst wird, nahezu ausgeschlossen. Jedem Kunden stehen die in den Paketbeschreibungen zugewiesenen Ressourcen fest zur Verfügung. Eine Überschreitung des zugewiesenen Leistungsspektrums ist nicht möglich. Durch diese besondere Struktur ist die Anzahl der gehosteten Kunden pro System nicht mehr relevant. Trotzdem können wir Ihnen zusichern, dass wir kein Overselling betreiben und unsere Server somit nicht durch eine Überbelegung mit Kunden überlastet werden. Für bei Lastspitzen erforderliche Kapazitäten ist stets ausreichend gesorgt.

6. **Nutzung hochverfügbarer und -performanter Markenhardware**

Wir verwenden ausschließlich Markenhardware von Dell, HP oder Intel mit entsprechenden Vereinbarungen zur Reaktionszeit des Lieferanten bei Hardwaredefekt. Zusätzlich verfügen wir immer über genügend Notsysteme, um bei einem kompletten Serverdefekt kurzfristig die Verfügbarkeit wieder vollständig herstellen zu können.

Teil II - Rootserver

Support, Updates, Sicherungen/Backups

webhostone leistet über Rechnungs- und Vertragsfragen hinaus bei Rootservern keinen kostenlosen technischen Support. Der Kunde kann kostenpflichtige Support-Zeiteinheiten auf der Webseite zu den dort veröffentlichten Konditionen buchen.

webhostone nimmt bei Rootservern keine Datensicherungen vor. Datensicherungen müssen selbst erstellt oder sofern verfügbar als zusätzliche kostenpflichtige Leistung hinzugebucht werden.

Verfügbarkeit

webhostone gewährleistet eine Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit von mindestens 99,9 % im Monatsmittel. webhostone übernimmt keine Gewähr für Störungen von Verfügbarkeiten, die auf folgenden Punkten beruhen:

- der technischen Ausstattung oder der Netzinfrastruktur des Kunden
- höherer Gewalt
- Insbesondere Eingriffe des Kunden oder Dritter, soweit der Kunde diese zu vertreten hat
- an den Netzen von Übertragungswegebetreibern, mit denen eine Zusammenschaltung zum Netz von webhostone besteht.

Dem Kunden steht für den Fall, dass eine Abweichung von der von webhostone garantierten monatlichen Verfügbarkeit der Dienste von 99,90 % gegeben ist, ein wie folgt gestaffeltes Minderungsrecht zu:

Erreichbarkeit der Dienste in %	Minderungsrecht in %
99,8	10
99,6	25

99,4	50
99,2	75
< 99	100

Gutschriften werden nur geleistet, wenn der Kunde den Antrag innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Störung anzeigt, bei der webhostone GmbH schriftlich, per Telefax oder Brief (Datum des Poststempels), geltend macht.

Das Minderungsrecht in % bezieht sich auf die monatlichen Tarifgrundgebühren, die webhostone von dem Kunden erhält. Domaingebühren und Gebühren für Zusatzleistungen sind nicht inbegriffen.