

SysEleven
Service Level Agreement

Inhalt

1	Allgemeine Regelungen	4
1.1.	Betrachtungszeitraum zur Ermittlung Verfügbarkeiten	4
1.2.	Ausnahmen	4
1.3.	Alerting	4
1.4.	Meldeweg	4
1.5.	Service Level Objectives	4
1.5.1.	Verfügbarkeit	4
1.5.2.	Reaktionszeiten	5
1.6.	Fehlerklassen für Störungen	5
1.6.1.	Kategorie A (sehr hohe Priorität)	5
1.6.2.	Kategorie B (hohe Priorität)	5
1.6.3.	Kategorie C (normale Priorität)	5
1.6.4.	Kategorie D (geringe Priorität)	5
1.7.	Störungsbehebung	5
1.7.1.	Wiederherstellungszeit	5
1.7.2.	Behelfslösungen („Work Arounds“)	5
1.8.	Berechnung einer erreichten Verfügbarkeit	6
1.8.1.	Verfügbarkeitsreport	6
1.8.2.	Ausfallzeit	6
1.8.3.	Störungen	7
1.9.	Guthaben	7
1.9.1.	Berechnung der Guthabenhöhe	7
2	Service Level Agreement für Infrastruktur	9
2.1.	Service Level Objectives	9
2.1.1.	Verfügbarkeit	9
2.1.2.	Reaktionszeiten	9
3	Service Level Agreement für einzelne, gemanagte IT-Services	10
3.1.	Geteilte Verantwortungsbereiche	10
3.2.	SLA Varianten	10
3.3.	Störungsbehebung	10
3.3.1.	Reihenfolge	10
3.3.2.	Nicht-Katalog Software	10
3.4.	Alerting	10
3.5.	Service Level Objectives	10
3.5.1.	Verfügbarkeiten	10
3.5.2.	Reaktionszeiten zur Servicezeit	11
3.5.3.	Reaktionszeiten außerhalb der Servicezeit	11
3.5.4.	Weitere Zeitfenster	11
3.6.	Ausfallzeit	11

4	Service Level Agreement für ein Set von gemanagten IT-Services	12
4.1.	Service Level Objectives	12
4.2.	Guthaben.....	12
5	Service Level Agreement für gemanagte Setups (PVC)	13
5.1.	Geteilte Verantwortungsbereiche	13
5.2.	Störungsbehebung	13
5.2.1.	Reihenfolge	13
5.2.2.	Individuelle Software	13
5.3.	SLA Varianten	13
5.4.	Alerting.....	13
5.5.	Service Level Objectives	13
5.5.1.	Verfügbarkeit.....	13
5.5.2.	Reaktionszeiten zur Servicezeit	14
5.5.3.	Reaktionszeiten außerhalb der Servicezeit	14
5.5.4.	Weitere Zeitfenster	14
5.6.	Entstörung individueller Software.....	14
5.7.	Verfügbarkeitsreport	14
5.8.	Ausfallzeit	14
5.9.	Guthaben.....	14
5.9.1.	Beispielrechnung für eine jährliche Zielverfügbarkeit von 99,9%	15
5.9.2.	Bestimmung des Vertragswertes.....	15
5.9.3.	Ermittlung der Gutschrift	15
6	Service Level Agreement für IT-Leistungen im „as-a-Service“-Modell.....	16
6.1.	Service Level Objectives	16
6.1.1.	Verfügbarkeit.....	16
6.2.	Guthaben.....	16
7	Service Level Agreement – SysEleven OpenStack Cloud	17
7.1.	Service Level Objectives	17
7.1.1.	Verfügbarkeit.....	17
8	Service Level Agreement – SysEleven OpenStack Cloud: GPU	18
8.1.	Alerting.....	18
8.2.	Service Level Objectives	18
8.3.	Wartungsarbeiten	18
9	Glossar	19

1 Allgemeine Regelungen

Stand: 17. November 2025

Die Regelungen des Service Level Agreement erweitern oder ergänzen die Regelungen in den Geschäftsbedingungen für das Cloudangebot im secunet-Konzern. Sofern in diesem Dokument abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen der Geschäftsbedingungen für das Cloudangebot im secunet-Konzern vor.

Service Level Agreements gelten produktspezifisch. Die Produkte sind in den entsprechenden Dokumenten beschrieben:

- Produkte im Bereich Self-Services inklusive aaS Produkte
- Produkte im Bereich Managed Services

Wir verwenden den Begriff „Produkt“ als generische Bezeichnung für Leistungen, IT-Services und Dienstleistungen. Im produktspezifischen Kapitel wird das je Produkt genauer beschrieben.

Gegenstand dieses SLA ist die Definition von Leistungsparametern, sogenannten "Service Level Objectives" (im folgenden SLO genannt), zur Zielvorgabe, Messung und Kontrolle der Qualität der nach den Verträgen zu erbringenden Leistungen der vom Nutzer ausgewählten Produkte, sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Störungen und der Nichteinhaltung der vereinbarten SLO.

Die nach den Einzelverträgen zu erbringenden SLO sind gesondert in produktspezifischen SLAs nachfolgend detailliert aufgeführt.

1.1. Betrachtungszeitraum zur Ermittlung Verfügbarkeiten

Eine angegebene Verfügbarkeit gilt in der angegebenen Höhe für einen Betrachtungszeitraum von 12 Monaten, sofern für Einzelleistungen nicht abweichend vereinbart wurde. Bei Leistungen, die als On-Demand abgerechnet werden, ist der Betrachtungszeitraum der Kalendermonat.

1.2. Ausnahmen

Der Nutzer stellt uns von den Pflichten dieses SLA frei,

- falls der Nutzer vertraglich vereinbarte Bestimmungen, Bedingungen, Fristen und Mitwirkungspflichten nicht einhält
- falls der Nutzer den Zugang für uns, unsere Vertreter und/oder Zulieferer nicht wie gefordert gewährt, verzögert, oder die Erlaubnis zur Durchführung notwendiger Arbeiten verweigert oder nicht rechtzeitig erteilt
- während einer vereinbarten Test- oder Konfigurationsphase
- falls die Nichteinhaltung der Service Level Objectives durch uns auf Umstände zurückzuführen ist, die von der uns nicht zu vertreten sind
- während der Aussetzung der Leistung in Übereinstimmung mit den vertraglichen Regelungen
- bei fehlender Dokumentation zur Fehlerbehebung, die im Verantwortungsbereich des Nutzers liegt

1.3. Alerting

Soweit nicht anders angegeben, reagieren wir auf Alarmmeldungen unseres eigenen Monitorings.

1.4. Meldeweg

Die Meldung einer Störung muss über den Standardmeldeweg erfolgen (siehe AGB). In beiden Fällen muss die Störungsmeldung parallel telefonisch unter unseren Notfallrufnummern erfolgen.

1.5. Service Level Objectives

1.5.1. Verfügbarkeit

SysEleven unternimmt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um die angegebenen Verfügbarkeiten zu erreichen. Die Angaben der Verfügbarkeit stellen keine Gewähr zur Erreichung dar.

Sofern nicht für die angebotenen Produkte eine Verfügbarkeit angegeben ist, gewähren wir keine Verfügbarkeiten auf die angebotenen Leistungen.

Wir können Anfragen nach Ressourcen negativ beantworten, wenn keine Ressourcen zur Verfügung stehen, die gebucht werden könnten. Sollten Anfragen zur Provisionierung von Ressourcen negativ beantwortet werden, so gilt dies nicht als Störung oder Nicht-Verfügbarkeit im Sinne des SLA.

Angegebene Verfügbarkeiten gelten nicht, wenn die vom Nutzer gewählte Umgebung (beispielsweise eine Region) von einem Totalausfall betroffen ist und der Nutzer gleichzeitig eine mögliche Erweiterung der Umgebung (beispielsweise zwei Regionen) nicht an- oder vorgenommen hat, die einen Ausfall seiner Services verhindert hätte.

Für angegebene Verfügbarkeiten gilt:

- Wir gewähren keine Verfügbarkeit auf nicht durch uns administrierte IT-Services.
- Wir gewähren keine Verfügbarkeit für nicht redundant ausgelegte, durch uns betriebene Produkte.

1.5.2. Reaktionszeiten

Störungen werden schnellstmöglich behoben.

1.6. Fehlerklassen für Störungen

Auftretende Störungen der IT-Leistungen werden wir auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

Die Fehlerklassen werden durch den Nutzer nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung unserer der Interessen in einer Störungsmeldung zur Angabe der Auswirkungen der Störung verwendet. Wir behalten uns vor die Fehlerklasse nach Prüfung in Absprache mit dem Nutzer zu ändern.

1.6.1. Kategorie A (sehr hohe Priorität)

Eine länger als 5 Minuten andauernde, nicht durch den Nutzer verursachte betriebsverhindernde Störung für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung des Services des Nutzers in der Produktivumgebung. Es gibt keine Möglichkeit Ersatzinstanzen der Services zu erzeugen und/oder zu nutzen.

1.6.2. Kategorie B (hohe Priorität)

Wie Kategorie A, aber mit einer nur teilweisen Beeinträchtigung der Service des Nutzers.

1.6.3. Kategorie C (normale Priorität)

Wie Kategorie A, aber mit einer nur geringfügigen Beeinträchtigung oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Service des Nutzers kann im Wesentlichen weitergeführt werden.

1.6.4. Kategorie D (geringe Priorität)

Wie Kategorie C, aber mit keiner oder nur einer unwesentlichen Beeinträchtigung des Service des Nutzers.

1.7. Störungsbehebung

Es steht in unserem pflichtgemäßen Ermessen, welche Mittel für die Beseitigung einer Störung eingesetzt werden.

Soweit nicht im Einzelvertrag abweichend vereinbart, gilt:

- Wir handeln nach Ermessen und orientieren uns bei der Priorisierung an Dringlichkeit und Auswirkung der Störung, sofern möglich.
- Die Arbeiten an der Behebung der Störung beginnen schnellstmöglich.
- Der Nutzer kann sich an zentraler Stelle über den Fortschritt der Arbeiten informieren.
- Sofern wir laut den Produktbeschreibungen zu den vertraglich festgelegten Produkten Backups erstellen, nutzen wir diese, um den Zustand nach einem Ausfall wieder herzustellen sofern notwendig.

1.7.1. Wiederherstellungszeit

Sofern nicht anders vereinbart, gibt es keine garantierte Wiederherstellungszeit. Sollten wir feststellen, dass die Störung in einer vereinbarten Wiederherstellungszeit nicht erfolgreich beseitigt werden kann, so wird dem Nutzer unverzüglich die zusätzlich benötigte Zeit zur Beseitigung der Störung mitgeteilt.

1.7.2. Behelfslösungen („Work Arounds“)

Beim Vorliegen von Störungen der Kategorie A und B stellen wir bis zur vollständigen Beseitigung der Störung innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung bereit, sollten sich die Störungen nicht binnen dieser Frist beheben lassen.

Alle Services von uns benötigen Wartungsfenster. Wir werden wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ergreifen, um Unterbrechungen der Services durch Wartungsfenster zu vermeiden. Wartungen, bei denen keine Serviceunterbrechungen zu erwarten sind, werden still, also ohne Ankündigung vollzogen.

1.8. Berechnung einer erreichten Verfügbarkeit

Wenn wir ein SLO zur Verfügbarkeit für ein Produkt angegeben haben, so gilt diese im Mittel für den betrachteten Zeitraum, der produktabhängig ist.

Im allgemeinen gilt der Monat als Betrachtungszeitraum für alle im On-Demand bezogenen Leistungen und das Jahr für alle im Commitment bezogenen Leistungen.

Die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit wird wie folgt errechnet, wobei die Gesamtzeit dem vereinbarten Zeitrahmen und die Ausfallzeit in Minuten entspricht:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = 100 * (\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Gesamtzeit}$$

1.8.1. Verfügbarkeitsreport

Wir stellen eine Statusseite zur Nachverfolgung zur Verfügung und überwachen die Funktionsfähigkeit der Produkte. Sofern im Produkt so enthalten, informieren wir den vom Nutzer definierten Ansprechpartner nach Best Effort, damit er prüfen kann, ob er betroffen ist und entsprechende Maßnahmen ergreifen kann. Bei Wiederherstellung der Verfügbarkeit wird dieser Ansprechpartner ebenfalls informiert.

1.8.2. Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist definiert als der Zeitraum während das Produkt von einer Störung der Kategorie A im produktiven Betrieb betroffen ist. Die Ausfallzeit wird in Minuten angegeben.

Ein benötigter Zeitraum zum Einspielen von Daten des Nutzers zählt nicht als Ausfallzeit.

Die Messung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Nutzers über den Standardmeldeweg.

Die Ausfallzeit endet, sobald wir die Störung beseitigt haben und die Beseitigung der Störung dem Nutzer per Statusseite, E-Mail oder Telefon angezeigt wurde. Als Anzeige der Störungsbeseitigung gilt auch die Wiederverfügbarkeit des Service. Wir beseitigen Störungen nach Best Effort.

1.8.2.1 Ausnahmen

Im Folgenden beschreiben wir, wann wir eine gegebene Nicht-Verfügbarkeit eines Produktes nicht als Ausfallzeit werten.

Ursachen außerhalb unseres Verantwortungsbereichs

Grundsätzlich werden Ausfallzeiten ausgeschlossen, die nachweislich auf Fehler des Softwareherstellers zurückzuführen sind, sofern nicht wir gleichzeitig der Softwareanbieter sind. Wir unternehmen wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um Fehler des Softwareherstellers frühzeitig zu erkennen.

Nicht als Ausfallzeit zählen Störungen, die

- durch Änderungen an Netzwerkinfrastruktur verursacht wurde, die nicht von uns durchgeführt wurden und somit nicht in ihrem Einflussbereich liegen (z.B. Routing im Internet).
- durch eine vom Nutzer selbst vorgenommene und nicht durch uns geprüfte bzw. genehmigte Änderung auftreten.
- auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist, zum Beispiel Beeinträchtigungen durch DDoS-Angriffe.

Wartungsarbeiten

Wir führen regelmäßig Wartungsarbeiten sowohl an der zugrunde liegenden Hardware als auch an der für die Erbringung der Leistung notwendige Software zum Erhalt der Sicherheit und Verfügbarkeit und zur Weiterentwicklung der Produkte durch.

Wartungsarbeiten können zu Unterbrechungen der Verfügbarkeit unserer Produkte führen. Diese zählen nicht als Ausfallzeiten gemäß der SLA-Vereinbarungen.

Geplante Wartungsarbeiten, welche voraussichtlich eine Beeinträchtigung der Verfügbarkeit unserer Produkte für den Nutzer verursachen könnten, werden in der Regel 7 Arbeitstage vor der Durchführung mindestens auf unserer Statusseite angekündigt. Dem Nutzer wird empfohlen, die Statusseite regelmäßig auf Ankündigungen zu prüfen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Die Statusseite ist im Internet erreichbar unter

<https://www.syseleven-status.net/>

1.8.3. Störungen

Eine Störung liegt vor, wenn unser Produkt die vertragsgemäßen Funktionen nicht erfüllt.

1.8.3.1 Ausnahmen

Nicht als Störung zählen:

- Störungen, die vom Nutzer gemeldet wurden obwohl keine Störung vorlag.
- Zeiträume, in denen
 - planmäßig vorab angekündigte Wartungsarbeiten oder
 - ungeplante, aber dringend notwendige Wartungsarbeiten durchgeführt werden.
- Leistungseinschränkungen oder -ausfälle, die
 - durch eine unübliche Nutzung der Produkte seitens des Nutzers auftreten
 - durch unsachgemäße oder den Produktivbetrieb beeinflussende Änderungen seitens des Nutzers ausgelöst wurden.
- durch Veränderungen durch uns im Auftrage des Nutzers verursacht wurden. Bei der Durchführung von Änderungen (Changes) kann es grundsätzlich zu bekannten, unvermeidbaren Störungen beispielsweise durch Neustarts von Diensten und solchen aus unbekannten Gründen kommen
- eine mangelnde Leistungsfähigkeit eines Produktes aufgrund nicht ausreichender technischen Ressourcen (z.B RAM) zum ordnungsgemäßen Betrieb des Produktes, die der Nutzer trotz entsprechender Mitteilungen durch uns nicht erweitert oder erweitern lässt oder anderweitig eigenständig erweitert.

1.9. Guthaben

Sollte wir unseren eigenen Qualitätsansprüchen nicht gerecht werden und die angegebenen SLO nicht einhalten, so gewährt wir dem Nutzer ein Guthaben, nach folgender Definition:

1.9.1. Berechnung der Guthabenhöhe

Der Anspruch des Nutzers auf ein Guthaben wegen Nichterreichen der für das Produkt angestrebten Verfügbarkeit richtet sich nach der durchschnittlich erreichten Verfügbarkeit im betrachteten Zeitraum. Guthaben werden anschließend nur für solche Monate gewährt, die unterhalb der angegebenen Verfügbarkeit lagen.

Für die Berechnung des Guthabens werden ausschließlich die von uns durchgeführten Messungen und Aufzeichnungen zu Grunde gelegt. Die Höhe von Guthaben für jeden betroffenen Vertrag beschränkt sich auf 25% des ermittelten Vertragswerts für das ausgefallene Produkt.

Guthaben werden im Folgemonat von den Kosten der Nutzung desselben Produktes abgezogen. Übersteigt das Guthaben diese, so verfällt der Restbetrag.

Guthaben werden ausschließlich für das direkt von der Störung betroffenen Produkt gewährt. Für weitere Produkte, die das gestörten Produkt verwenden und deshalb nicht die erwarteten Anfrageergebnisse liefern, wird kein Guthaben gewährt.

Guthaben werden für vorab bezahlte Produkte oder nachträglich, nach Verbrauch abgerechnete Produkte gewährt und die Höhe wird wie folgt ermittelt.

1.9.1.1 Vorab bezahlte Produkte: Guthaben werden wie folgt ausgewiesen

Delta der erreichten Verfügbarkeit zur angestrebten Verfügbarkeit des Produktes in %	Guthaben in % des vorab in Rechnung gestellten Betrags
Kleiner gleich 10%	10%
Größer als 10 %	25%

1.9.1.2 On-Demand abgerufene Produkte: Guthaben werden wie folgt ausgewiesen

Delta der erreichten Verfügbarkeit zur angestrebten Verfügbarkeit des Produktes Leistung in %	Guthaben in % der durchschnittlichen Rechnungsbeträge für dieses Produkte in den drei vorangegangenen Monaten
Kleiner gleich 10%	10%
Größer als 10 %	25%

2 Service Level Agreement für Infrastruktur

Stand: 17. November 2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.**. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found.** vor.

Nachfolgende SLOs gelten für die Anbindung von Regionen an das WAN/Internet sowie die Verfügbarkeit der Infrastruktur in den Rechenzentren.

Wir sichern für jedes Rechenzentrum und für jede Region eine redundante Anbindung an WAN/Internet zu.

Sämtliche Infrastruktur in den Rechenzentren ist redundant ausgelegt.

2.1. Service Level Objectives

2.1.1. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit für Infrastruktur im Rechenzentrum im Jahresmittel 99,9 %

Die Verfügbarkeit für WAN / Internet im Jahresmittel 99,9 %

2.1.2. Reaktionszeiten

Wir reagieren auf Störungen der Kategorie A und B zur Servicezeit innerhalb von 30 Minuten. Außerhalb davon innerhalb von 60 Minuten.

3 Service Level Agreement für einzelne, gemanagte IT-Services

Stand: 17. November 2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.**. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found.** vor.

Nachfolgende SLOs gelten allgemein für einzelne IT-Services, die im Auftrag des Nutzers durch uns betrieben werden. Davon ausgeschlossen ist das Produkt Managed Hosting (PVC), für welches separate SLA Vereinbarungen angeboten werden.

3.1. Geteilte Verantwortungsbereiche

Der Betrieb von IT-Services in einer Nutzerumgebung folgt dem Modell geteilter Verantwortung. Sofern vorhanden, werden die Modalitäten der Zusammenarbeit und die Aufteilung der Verantwortlichkeiten zwischen dem Nutzer und uns in den jeweiligen Produktbeschreibungen detailliert beschrieben. Für Komponenten des Setups, die vom Nutzer betrieben werden, bieten wir kein SLA an.

3.2. SLA Varianten

Wir bieten verschiedene SLA-Varianten an, die sich im Alerting und in ihren SLO unterscheiden.

Wir gewähren SLOs nur für IT-Services in Produktivumgebungen des Nutzers, nicht für Entwicklungsumgebungen („Dev“), Abnahmeumgebungen („Stage“) und alle sonstigen Umgebungen.

3.3. Störungsbehebung

3.3.1. Reihenfolge

Die Behebung von Störungen im SLA Priority wird gegenüber Störungen mit SLA-Business bevorzugt durchgeführt. Die Behebung von Störungen im SLA Business wird gegenüber Störungen mit SLA-Basis bevorzugt durchgeführt.

3.3.2. Nicht-Katalog Software

Für Software, die nach vereinbartem entfällt wird gilt SLA Priority.

3.4. Alerting

SLA	
Basis	Wir reagieren zur Servicezeit auf eine Störungsmeldung seitens des Nutzers über den Standardmeldeweg
Business	Wir reagieren 24/7 auf Störungsmeldungen seitens des Nutzers über den Standardmeldeweg
Priority	Wir reagieren proaktiv auf Störungsmeldungen des Monitorings und informiert den Nutzer

3.5. Service Level Objectives

3.5.1. Verfügbarkeiten

SLA	Einfache Instanzen	Redundante Instanzen
Basis	Keine	
Business	Keine	99,5%
Priority	Keine	99,8%

3.5.2. Reaktionszeiten zur Servicezeit

SLA	Fehlerklasse Kategorie			
	A	B	C	D
Basis	Best Effort			
Business	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden	
Priority	30 Minuten	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden

3.5.3. Reaktionszeiten außerhalb der Servicezeit

SLA	Fehlerklasse Kategorie			
	A	B	C	D
Basis	Best Effort			
Business	4 Stunden		Next Business Day	
Priority	60 Minuten	2 Stunden	4 Stunden	Next Business Day

3.5.4. Weitere Zeitfenster

SLA	Beginn der Arbeiten		Wiederherstellungszeit nach Beginn der Arbeiten	
	Zur Servicezeit	Außerhalb der Servicezeit	Zur Servicezeit	Außerhalb der Servicezeit
Basis	4 Stunden		Best Effort	
Business	1 Stunde	2 Stunden	5 Stunden	8 Stunden
Priority	30 Minuten	1 Stunde	3 Stunden	5 Stunden

3.6. Ausfallzeit

Die Messung der Ausfallzeit beginnt mit dem Eingang der Alarmmeldung durch unsere Überwachungssysteme oder der Meldung des Nutzers über den Standardmeldeweg.

4 Service Level Agreement für ein Set von gemanagten IT-Services

Stand 17. November 2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils 3 Service Level Agreement für einzelne, gemanagte IT-Services. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils 3 vor.

Wir gewähren eine mit dem Nutzer vereinbarte Gesamtverfügbarkeit auf ein im Vertrag definiertes Set von IT-Services, welche verfügbar sein müssen, damit das Kernsetup des Nutzers als verfügbar gilt. Dieses wird nachfolgend als Kernsetup bezeichnet.

Die Verfügbarkeit des Kernsetups wird von außerhalb unseres Netzwerks geprüft. Hierzu wird ein geeigneter Test mit dem Nutzer vereinbart. In der Regel ist das eine übliche Anfrage, beispielsweise ein HTTP- oder HTTPS Request, an das Kernsetup. Die Auswertung der Anfrage erfolgt nach Absprache mit dem Nutzer. Wird kein Verfahren vereinbart, so gilt der zurückgegebene Statuscode in der Antwort des Servers auf die Anfrage.

Wir und der Nutzer haben die entsprechende Nachweispflicht der Verfügbarkeit für die in ihrer Verantwortung liegenden Teile des Setups.

Für von uns gemanagte IT-Services, die nicht zum gemanagten Kernsetup gehören oder deren Verfügbarkeit keine Auswirkungen auf die SLO des Kernsetups haben, gelten die SLA Regelungen für einzelne gemanagte IT-Services.

Sind vom Nutzer zu verantwortenden Komponenten mitverantwortlich für eine Nicht-Verfügbarkeit gemäß der vereinbarten Messverfahren, so stellt der Nutzer uns von den Verpflichtungen im Rahmen dieses SLA frei.

4.1. Service Level Objectives

Abweichende Service Level Objectives werden ausschließlich im Vertrag schriftlich definiert.

4.2. Guthaben

Die Berechnung des Guthabens erfolgt auf Basis der Kosten, die für das Kernsetup anfallen. Ist einer dieser Dienste nicht verfügbar, gilt damit per Vereinbarung das gesamte Kernsetup als nicht verfügbar. Dabei ist unerheblich wie viele und welche der Dienste ausgefallen sind.

5 Service Level Agreement für gemanagte Setups (PVC)

Stand: 17. November 2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.**. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found.** vor.

Nachfolgende SLOs gelten für IT-Services, die im Auftrag des Nutzers durch uns in der Managed Cloud (PVC) betrieben werden (nachfolgend „Kernsetup“ genannt).

5.1. Geteilte Verantwortungsbereiche

Der Betrieb von IT-Services in einer Nutzerumgebung (Setup) folgt dem Modell geteilter Verantwortung. Komponenten des Setups, die vom Nutzer betrieben werden, sind von unserer Verantwortlichkeit ausgeschlossen.

5.2. Störungsbehebung

5.2.1. Reihenfolge

Wir handeln nach Ermessen und orientieren uns bei der Priorisierung an Dringlichkeit und Auswirkung der Störung. Liegt uns ein separat zu vereinbarendes und kostenpflichtiges Betriebsstörungshandbuch vor, so gibt dies die Priorisierung vor.

Die Behebung von Störungen mit SLA Premium wird gegenüber Störungen mit SLA-Standard bevorzugt durchgeführt.

5.2.2. Individuelle Software

Für Software, die nicht zu unserem Standardkatalog gehört, bietet wir unter anderem eine 24/7 Entstörung nach Betriebshandbuch an. Voraussetzung ist dafür die Buchung von SLA Premium.

5.3. SLA Varianten

Wir bieten zwei SLA-Varianten (Standard und Premium) an, die sich durch ihre SLO unterscheiden.

Bei Wiederherstellung des Services nach einer Störung wird der Nutzer informiert.

5.4. Alerting

SLA	
Standard	Wir reagieren 24/7 auf Störungsmeldungen seitens des Nutzers über den Standardmeldeweg
Premium	Wir reagieren proaktiv auf Störungsmeldungen des Monitorings und informieren den Nutzer nach Best Effort

5.5. Service Level Objectives

5.5.1. Verfügbarkeit

5.5.1.1 Einzelne Services

SLA	Einfache Instanzen	Redundante Instanzen
Standard	Keine	99,5%
Premium	Keine	99,8%

5.5.1.2 Kernanwendung

Verfügbarkeit der, für die Kernanwendung notwendigen und durch uns installierten und gemanagten, Dienste auf virtuellen Servern.

SLA	Standard	Premium
	99,6%	99,8%

5.5.2. Reaktionszeiten zur Servicezeit

SLA	Fehlerklasse Kategorie			
	A	B	C	D
Standard	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden	
Premium	30 Minuten	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden

5.5.3. Reaktionszeiten außerhalb der Servicezeit

SLA	Fehlerklasse Kategorie			
	A	B	C	D
Standard	4 Stunden		Next Business Day	
Premium	60 Minuten	2 Stunden	4 Stunden	Next Business Day

5.5.4. Weitere Zeitfenster

SLA	Beginn der Arbeiten		Wiederherstellungszeit nach Beginn der Arbeiten	
	Zur Servicezeit	Außerhalb der Servicezeit	Zur Servicezeit	Außerhalb der Servicezeit
Standard	1 Stunde	2 Stunden	5 Stunden	8 Stunden
Premium	30 Minuten	1 Stunde	3 Stunden	5 Stunden

5.6. Entstörung individueller Software

Für Software, die nicht zu unserem Standardkatalog, bietet wir optional und gegen Mehrkosten, eine 24/7 Entstörung nach Betriebshandbuch im SLA Premium an.

5.7. Verfügbarkeitsreport

Wir stellen eine Statusseite zur Nachverfolgung der Verfügbarkeit zur Verfügung.

Der Standard-Verfügbarkeitsreport wird automatisch erzeugt und beinhaltet den KPI Verfügbarkeit des Setups über die Erreichbarkeit der öffentlichen IP-Adresse mit der Auslieferung der unter der Domain erreichbaren Webseite mit einem fehlerfreien Statuscode. Über ein Webinterface werden per Standard alle Messpunkte (optional auch die außerhalb Europas) berücksichtigt. Über Filter-Optionen können die Messpunkte optional angepasst und im Report verankert werden.

Über das Nutzer-Frontend, definiert der Nutzer Report-Empfänger und Benachrichtigungsoptionen.

5.8. Ausfallzeit

Die Messung der Ausfallzeit beginnt mit dem Eingang der Alarmmeldung durch unser Überwachungssystem oder der Meldung des Nutzers über den Standardmeldeweg.

5.9. Guthaben

Wir gewährt Guthaben ausschließlich für IT-Services für die SLA Premium gebucht wurde.

5.9.1. Beispielrechnung für eine jährliche Zielverfügbarkeit von 99,9%

Ermittlung der erreichten Verfügbarkeit

Monat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jahresmittel
Erreichte Verfügbarkeit in %	100	99,9	100	99,8	99,7	99,95	100	99,9	99,85	99,99	99,95	100	99,9125
	100	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,83

Im ersten Fall wurde die vereinbarte Zielverfügbarkeit erreicht und es besteht kein Anspruch auf ein Guthaben. Im zweiten Fall wurde die Zielverfügbarkeit verfehlt und es besteht ein Anspruch auf eine Gutschrift für die Monate 2 und 3.

5.9.2. Bestimmung des Vertragswertes

Der Vertragswert wird aus dem Mittel der Vertragswerte der Monate mit Verfehlung der Zielverfügbarkeit errechnet. Für den zweiten Fall von oben errechnet sich folgender Vertragswert:

Monat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Errechneter Vertragswert
Vertragswert in Euro	2K	2K	3K	3K	2K	2K	4K	4K	3K	4K	3K	3K	2.500 €

5.9.3. Ermittlung der Gutschrift

Die erreichte Verfügbarkeit im Jahresmittel beträgt im zweiten Fall von oben 99,83%. Daraus entsteht ein Anspruch von 10% auf den errechneten Vertragswert von 2.500 €. Das Guthaben beträgt daher 250 €.

6 Service Level Agreement für IT-Leistungen im „as-a-Service“-Modell

Stand 17. November 2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.**. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils **Error! Reference source not found.** vor.

IT-Leistungen im aaS sind darauf ausgelegt, Applikation in verteilt angelegten Setups zu installieren, zu betreiben oder zu nutzen.

Wir bieten verschiedene Produkte im „as-a-Service“-Modell an, die vom Nutzer eigenständig genutzt werden.

Dafür geben wir Verfügbarkeiten nur für die von uns betriebenen Schnittstellen zur Nutzung der Produkte.

Der Nutzer konfiguriert sein Setup so, dass er die gewünschte Verfügbarkeit rechnerisch erreichen kann. Das kann zum Beispiel über die Verteilung der Workload auf mehrere virtuelle Server, Rechenzentren oder Regionen geschehen.

6.1. Service Level Objectives

6.1.1. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Schnittstellen beträgt, soweit nicht anders vereinbart, 99,9%.

6.2. Guthaben

Guthaben werden ausschließlich für den direkt von der Störung betroffenen Service gewährt. Für weitere Services, die den gestörten Service verwenden und deshalb nicht die erwarteten Anfrageergebnisse liefern, wird kein Guthaben gewährt.

7 Service Level Agreement – SysEleven OpenStack Cloud

Stand 17. November 2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils 6 Service Level Agreement für IT-Leistungen im „as-a-Service“-Modell. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils 6 vor.

7.1. Service Level Objectives

7.1.1. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Plattform (IaaS) beträgt 99,95% p.a. Zur Plattform gehören:

- Virtuelle Server (VM)
- Object Storage (nicht geo-redundant)
- Block Storage (Volumes)

Sind an Virtuelle Server angebundene Volumes temporär nicht verfügbar, weil eine Störung vorliegt, gelten VMs weiter als verfügbar.

Für geo-redundanten Object Storage beträgt die Verfügbarkeit 99,99% p.a.

Die Verfügbarkeit für plattformnahe Zusatzservices beträgt 99,95% p.a. Plattformnahe Zusatzservices sind:

- DNSaaS
- LBaaS
- DHCP

Externes und internes Netzwerk sind mit jeweils 99,99% p.a. verfügbar.

7.2. Wartungsarbeiten

Hardware Nodes werden in regelmäßigen Abständen gewartet. In der Regel führen diese Wartungsarbeiten zu keiner Unterbrechung unserer Services. VMs von Kunden, die eine Live-Migration unterstützen, werden in ihrer Erreichbarkeit nicht beeinflusst.

8 Service Level Agreement – SysEleven OpenStack Cloud: GPU

Stand: 17.11.2025

Die Regelungen dieses Teils gelten zusätzlich zu den Regelungen des Teils 7 Service Level Agreement – SysEleven OpenStack Cloud. Sofern in diesem Teil abweichende Regelungen getroffen werden, gehen diese den Regelungen des Teils 7 vor.

Nachfolgende SLOs gelten für die Nutzung von VMs mit GPUs im Passthrough-Verfahren.

8.1. Alerting

Als Beginn einer Nicht-Verfügbarkeit gilt der Eingang der Meldung durch den Nutzer auf dem Standardmeldeweg.

8.2. Service Level Objectives

Es gelten die SLOs für Virtuelle Server (VM), soweit hier nicht davon abweichend definiert wird.

8.3. Wartungsarbeiten

VMs mit GPU unterliegen immer Wartungsfenstern mit Service-Unterbrechung, da keine Möglichkeit einer Live-Migration besteht.

9 Glossar

Arbeitstag

Als Arbeitstage zählen die Tage Montag bis Freitag innerhalb der Servicezeit. Feiertage gelten nicht als Arbeitstage.

Service Level

Das Service Level ist die Beschreibung der Art und des Umfangs der Leistung, deren Qualität und Verfügbarkeit.

Service Level Objective (SLO)

Ein SLO besteht aus Metrik, Ziel (Verfügbarkeit) und Zeitraum.

Jahr

Ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden in dem der Service erbracht wird. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.

Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum innerhalb dessen eine Wiederherstellung der Verfügbarkeit eines Produkts im initialen Zustand in unserem Verantwortungsbereich erfolgt. Die Herstellung des Zustandes zum Zeitpunkt des Ausfalls, z.B. durch Einspielen von Nutzerdaten aus einem Backup, gehört nicht dazu.

Die Zeiten des Zustandes zum Zeitpunkt des Ausfalls sind unter anderem abhängig von Art und Umfang der Daten im Setup und der Mitwirkung des Nutzers und können daher nicht allgemein gültig definiert werden können.

Reaktionszeit

Bezeichnet die Zeit, die bis zur Bestätigung beim Eintreffen einer Störungsmeldung durch einen von uns befähigten Mitarbeiters vergeht.

Beginn der Arbeiten

Ist als die Zeit definiert, die nach der Reaktionsmeldung durch uns vergehen darf, bis mit der Störungsbehebung begonnen wird.

Störungen (Incident)

Bei einer Störung (Incident) handelt es sich um eine nicht geplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines Service.

Vertragswert

Bei monatlich im Voraus bezahlten Rechnungsposten ist der Vertragswert der monatlich zu entrichtende Betrag für die zu erbringende IT-Leistung.

Servicezeiten

Die Servicezeiten entsprechen den üblichen Bürozeiten und gelten montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Berlin. Wir behalten uns vor, die Servicezeiten nach vorheriger Ankündigung anzupassen.

Nacht-und Wochenendzeiten

Alle Zeiten außerhalb der definierten Servicezeiten (s.o.).

Best Effort

Wir ist bestrebt, im Rahmen der vorhandenen technischen Möglichkeiten und Ressourcen das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

Ersatzlösung

Als Ersatzlösung gelten alle durch uns redundant vorgehaltenen Produkte (auch in anderen Regionen) oder spezifische im Störfall angebotene Alternativen, welche die Beeinträchtigung einer Störung der Fehlerklasse A entfernen oder soweit mindern, dass die Fehlerklasse A nicht mehr gegeben ist.

Eine Ersatzlösung liegt auch dann vor, wenn die Kontrollebene dem Nutzer erlaubt neue Instanzen der durch eine Störung betroffenen Software einzurichten und seine Daten einzuspielen.

Dev-Umgebung

Unter Dev-Umgebung werden solche Softwareinstallationen bezeichnet, die vom Nutzer zur Entwicklung seiner Produktivumgebung durch Entwickler genutzt werden.

Stage-Umgebung

Stage-Umgebungen dienen der Abnahme von Veränderung an der Produktivumgebung. Diese können sowohl vom Nutzer als auch von uns zu Testzwecken verwendet werden.

Produktivumgebung

Die Produktivumgebung umfasst alle vom Nutzer oder durch uns im Auftrag des Nutzers installierte Software die benötigt wird, um den Service des Nutzer zu realisieren.

Kontrollebene

Mit Kontrollebene werden die Schnittstellen bezeichnet, die der Nutzer nutzt, um seine Umgebungen einzurichten und zu verändern.

Leistungsübergabepunkt

Der Leistungsübergabepunkt definiert die Stelle, an welcher der Verantwortungsbereich von uns endet. In der Regel ist das die Kommunikationsschnittstelle einer Software, über die sie genutzt werden kann.

Notfall

Eine Störung der Kategorie A.