

# Wacker Systems GmbH

## Service Level Agreement (SLA)

**Wacker Systems GmbH**

Chemnitzer Str. 1  
67433 Neustadt

[www.wacker-systems.de](http://www.wacker-systems.de)  
[info@wacker-systems.de](mailto:info@wacker-systems.de)

Service Festnetz: 06321 9124-22

## Inhaltsverzeichnis

|  |     |
|--|-----|
| Service Level Agreement                            | 1   |
| Inhaltsverzeichnis                                 | 2   |
| 1. Einleitung                                      | 3   |
| 1.1. Ziel  | 3   |
| 1.2. Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer           | 3   |
| 1.3. Definition und Berechnung                     | 3-4 |
| 2. Service Level – Allgemein                       | 5   |
| 2.1. Verfügbarkeit – Rechenzentren                 | 5   |
| 2.2. Verfügbarkeit und Latenz – Core-Netzwerk      | 5   |
| 2.3. Verfügbarkeit und Latenz – Internetverbindung | 5   |
| 3. Service Level – Produkt                         | 6   |
| 3.1. Kommunikationswege                            | 6   |
| 3.2. Supportzeit                                   | 6   |
| 3.3. Reaktionszeiten                               | 7   |
| 3.4. Wiederherstellungszeiten                      | 7   |
| 3.5. Verfügbarkeit – Hardware                      | 7   |
| 3.6. Verfügbarkeit – Dienst                        | 8   |
| 4. Allgemeine Wartungsarbeiten                     | 8   |
| 5. Nichteinhaltung der Service Level               | 8   |
| 6. Haftungsausschuss und Abgrenzung                | 9   |
| 7. Salvatorische Klausel                           | 9   |
| Anlage A   | 10  |
| Anlage B   | 11  |

## 1 Einleitung

### 1.1 Ziel

Das Service Level Agreement spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, die die Wacker Systems GmbH ihren Kunden im Bereich Hosting anbietet. Das Service Level Agreement besteht aus diesem Allgemeinen Teil und jeweils pro Service aus einer Leistungsbeschreibung.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Die zugehörigen Werte, die die Wacker Systems GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der Wacker Systems GmbH und dem Kunden ist.

### 1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Die Service Level Agreements treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gelten für alle Kunden der Wacker Systems GmbH. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechen den besonderen Geschäftsbedingungen der Wacker Systems GmbH.

### 1.3 Definition und Berechnung

|                      |  |
|----------------------|--|
| Allgemeine Anfrage   | = Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen.   |
| Carrier / Provider   | = Gesellschaft zum Betrieb von Telekommunikationsnetzen  |
| Core-Übergabepunkt   | = Uplink-Port zum Internet, welcher das Core-Netzwerk der Wacker Systems GmbH über die Außenanbindung mit dem jeweils aktiven Carrier verbindet („in Richtung Internet“).  |
| Core-Messknoten      | = direkt an einen Core-Übergabepunkt angebundener Messknoten   |
| Core-Netzwerk (Core) | = Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Services und dem Core-Übergabepunkt der Wacker Systems GmbH.   |
| Dienst               | = Die Softwarekomponente, die als Basis für die Applikation des Kunden dient   |
| Dringende Störung    | = Der betroffene Service ist nicht mehr erreichbar   |
| Externer Messknoten  | = bei einem externen Provider oder Carrier („im Internet“) aufgestellter Messknoten  |
| Kunde                | = Sobald eine natürliche oder juristische Person einen Vertrag über die Produkte der Wacker Systems GmbH abschließt, dessen Bestandteile diese Wacker Systems Service Level Agreements sind, zählt diese Person zu den Kunden der Wacker Systems GmbH. |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Latenz                    | = Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis  |
| Monatsmittel              | = Betrachtet wird beim Monatsmittel bei den untenstehenden Angaben der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.   |
| Netzwerk-Übergabepunkt    | = Uplink-Port, welcher den Service des Kunden mit dem Core-Netzwerk verbindet.  |
| Qualifizierte Aussage     | = Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung.   |
| Reaktionszeit             | = Zeitraum, in der der Kunde auf seine Anfrage/Meldung eine qualifizierte Aussage von einem Mitarbeiter der Wacker Systems GmbH erhält, vorausgesetzt, die Meldung ist im richtigen Kommunikationskanal eingetroffen  |
| Rechenzentrums-Messknoten | = im Rechenzentrum analog zu den Kundenumgebungen aufgestellter Messknoten  |
| Round Trip Time (RTT)     | = Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A   |
| Service                   | = Logische Einheit aus ggf. mehreren zusammenhängenden Produkten und Dienstleistungen   |
| Service Level             | = Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung eines bestimmten Services durch die Wacker Systems GmbH   |
| Servicezeit               | = Zeit, in der der gebuchte Service zur Verfügung steht   |
| Störung                   | = Der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt  |
| Supportzeit               | = Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice auf dem zugehörigen Kommunikationskanal erreichbar ist   |
| Verfügbarkeit             | = Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Services  |
| Verfügbarkeit (%)         | = $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Die garantierte Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten (siehe Punkt 4 „Allgemeine Wartungsabreiten“). Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel. |
| Wiederherstellungszeit    | = Time To Repair (TTR): Zeitraum ab Eingang einer Störungsmeldung für einen gewählten Service des Kunden im richtigen Kommunikationskanal bis zur Behebung des Fehlers, so dass die Hardware oder der Dienst wieder verfügbar bzw. erreichbar ist.  |

## 2 Service Level – Allgemein

Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

### 2.1 Verfügbarkeit – Rechenzentren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren hängt von der Stromversorgung ab und ist damit Grundlage für die Bemessung. Die Sicherstellung der Stromversorgung ist durch entsprechende technische Einrichtungen gewährleistet. Gemessen wird mindestens eine Unterverteilung, deren verschiedenen Messpunkte von der Wacker Systems GmbH ständig überwacht werden.

Die Wacker Systems GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,99 % im Monatsmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

### 2.2 Verfügbarkeit und Latenz und des Core-Netzwerks

Die Wacker Systems GmbH misst kontinuierlich die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks an unterschiedlichen Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt der Wacker Systems GmbH. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75 % der Rechenzentrums Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können. Für die Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt.

Die Wacker Systems GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,99% im Monatsmittel. Die gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Die Wacker Systems GmbH garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10 ms im Monatsmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

### 2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung

Die Wacker Systems GmbH misst kontinuierlich die Internetverfügbarkeit innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. Die Verfügbarkeit ist dann gegeben, wenn zwei Rechenzentren der Wacker Systems GmbH durch mindestens einen externen Messpunkt erreicht werden können. Die Latenz der Internetverbindung kann jedoch nur eingeschränkt durch die Wacker Systems GmbH gemessen werden, da die Wacker Systems GmbH keinen Zugriff auf die notwendigen Messdaten der Carrier hat. Bei der Auswahl der Carrier verpflichtet sich die Wacker Systems GmbH, die unter 2.2. genannten Latenzen zu gewährleisten. Die Internetverbindung der Wacker Systems GmbH ist in Deutschland redundant ausgelegt.

Die Wacker Systems GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,99 % im Monatsmittel. Des Weiteren verpflichtet sich die Wacker Systems GmbH, Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten können:

- Innerhalb Deutschland < 20 ms im Monatsmittel
- Innerhalb Europa < 40 ms im Monatsmittel
- USA < 80 ms im Monatsmittel

## 3 Service Level - Produkt

### 3.1 Kommunikationswege

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der Wacker Systems GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

- **E-Mail** [support@wacker-systems.de](mailto:support@wacker-systems.de)
- **Telefon** +49 (0) 6321 9124-22
- **Telefax** +49 (0) 6321 9124-98
- **Brief** an: Wacker Systems GmbH, Chemnitzer Straße 1, 67433 Neustadt

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme zur Wacker Systems GmbH sind unter folgendem Link zu finden: [www.wacker-systems.de/kontakt](http://www.wacker-systems.de/kontakt)

Des Weiteren kann der Kunde jederzeit unter +49 6321 9124-0 den richtigen Kommunikationsweg erfragen. Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der Wacker Systems GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Die Kommunikationswege variieren je nach Produkt und werden dem Kunden bei der Auftragserteilung entsprechend mitgeteilt.

### 3.2 Supportzeit

Bei der Supportzeit handelt es sich um den gebuchten Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die Supportzeit setzt sich wie folgt zusammen:

**SLA Tage + SLA Stunden = Supportzeit**

Über **SLA Tage** sind Wochentage und Feiertage in den Varianten 5-0, 5-1, 6-0, 6-1, 7-0 und 7-1 wählbar.

| SLA Tage   | 5-0                | 5-1                | 6-0                | 6-1                | 7-0                | 7-1                |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Wochentage | Montag bis Freitag | Montag bis Freitag | Montag bis Samstag | Montag bis Samstag | Montag bis Sonntag | Montag bis Sonntag |
| Feiertage  | ohne               | inklusive          | ohne               | inklusive          | ohne               | inklusive          |

Die **SLA Stunden** sind in Uhrzeiten (Zeitblöcke) von A bis F aufgeteilt und können einzeln oder kombiniert gebucht werden.

| SLA Stunden | A             | B             | C             | D             | E             | F             |
|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Uhrzeit (h) | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 08:00 | 08:00 - 17:00 | 17:00 - 20:00 | 20:00 - 24:00 |

Der zeitliche Umfang der garantierten Supportzeit wird vertraglich und kundenspezifisch geregelt. Supportanfragen außerhalb der Supportzeit starten nach Eingang der Meldung automatisch zum Zeitpunkt des gebuchten Folgezeitraum.

*Beispiele:* Supportzeit 5-0 D = 5 Tage pro Woche, Mo-Fr, ohne Feiertage, 08:00 - 17:00h  
 Supportzeit 7-1 CDEF = 7 Tage pro Woche, Mo-Fr, inkl. Feiertage, 06:00 - 24:00h

Allgemeine Informationen zur Supportzeit für die jeweiligen Produkte sind der Anlage A dieses Dokuments zu entnehmen.

### 3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden innerhalb der gebuchten Servicezeit auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der Wacker Systems GmbH. Die entsprechenden Kommunikationswege werden bei Abschluss des Vertrages mit dem jeweiligen Produkt durch die Wacker Systems GmbH mitgeteilt. Sollten sich die angekündigten Kommunikationswege verändern, so teilt die Wacker Systems GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der Wacker Systems GmbH eintreffen, so kann es u.U. zu Verzögerungen kommen.

Die Reaktionszeiten der Wacker Systems GmbH sind folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar.
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar.

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch die Mitarbeiter der Wacker Systems GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit und gebuchten Servicezeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der Wacker Systems GmbH. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Aussage bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über die weitere Vorgehensweise. Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten des jeweiligen Produkts sind der Anlage A dieses Dokuments zu entnehmen.

### 3.4 Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen, bezogen auf die Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert. Innerhalb der pro Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit sowie der gebuchten Servicezeit wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben und der Dienst wieder zur Verfügung gestellt. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung innerhalb der Servicezeit bei der Wacker Systems GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege. Die garantierten Wiederherstellungszeiten sind der Anlage A zu entnehmen.

### 3.5 Verfügbarkeit – Hardware

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, so gilt die Hardware als verfügbar. Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die Wacker Systems GmbH über Verträge mit Hardwarelieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten. Zusätzlich hält die Wacker Systems GmbH zahlreiche Bauteile im eigenen Ersatzlager – für alle Server und Storage-Systeme – vorrätig, um unabhängig vom Hardwarelieferanten einen Austausch vornehmen zu können. Dies bezieht sich auf alle Produkte der Wacker Systems GmbH. Die Garantie der Hardwareverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage B dieses Dokuments zu entnehmen.

### 3.6 Verfügbarkeit – Dienst

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Garantie der Dienstverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage B dieses Dokuments zu entnehmen.

## 4 Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der Wacker Systems GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 17:00 Uhr und Sonntag 17:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die Wacker Systems GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

## 5 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die Wacker Systems GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der Wacker Systems GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten ist.

| Garantierter Wert des Service Levels im Monatsmittel | 99,99%  | 10 ms   | Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete |
|--|---------|---------|---|
| Verfügbarkeit / Latenz                               | < 99,9% | < 12 ms | 5%                                      |
|  | < 99,8% | < 14 ms | 10%                                     |
|  | < 99,6% | < 18 ms | 25%                                     |
|  | < 98,3% | < 22 ms | 50%                                     |
|  | < 97,5% | < 26 ms | 75%                                     |
|  | < 96,0% | < 30 ms | 100%                                    |

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt wie folgt:

Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die Wacker Systems eine Gutschrift in Höhe einer halben Tagesmiete (=1/60 der Monatsmiete) des betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete des betroffenen Services.



## 6 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der Wacker Systems GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die Wacker Systems GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet die Wacker Systems GmbH nicht für...

- ... Ausfälle, die von der Wacker Systems GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der Wacker Systems GmbH (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der Wacker Systems GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- ... Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- ... Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der Wacker Systems GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- ... Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
- ... Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten der Wacker Systems GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurde.

Ansprüche gegenüber der Wacker Systems GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

## 7 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

## Anlage A – Teil 1 zu den Wacker Systems Service Level Agreement (SLA)

### Supportzeit

**SLA Tage + SLA Stunden = Supportzeit**

| SLA Tage   | 5-0                | 5-1                | 6-0                | 6-1                | 7-0                | 7-1                |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Wochentage | Montag bis Freitag | Montag bis Freitag | Montag bis Samstag | Montag bis Samstag | Montag bis Sonntag | Montag bis Sonntag |
| Feiertage  | ohne               | inklusive          | ohne               | inklusive          | ohne               | inklusive          |

| SLA Stunden | A             | B             | C             | D             | E             | F             |
|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Uhrzeit (h) | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 08:00 | 08:00 - 17:00 | 17:00 - 20:00 | 20:00 - 24:00 |

Der zeitliche Umfang der garantierten Supportzeit wird vertraglich und kundenspezifisch geregelt. Supportanfragen außerhalb der Supportzeit starten nach Eingang der Meldung automatisch zum Zeitpunkt des gebuchten Folgezeitraum.

*Beispiele:*      *Supportzeit 5-0 D*      = 5 Tage pro Woche, Mo-Fr, ohne Feiertage, 08:00 - 17:00h  
                          *Supportzeit 7-1 CDEF* = 7 Tage pro Woche, Mo-So, inkl. Feiertage, 06:00 - 24:00h

### Reaktionszeit

|   | Allgemeine Anfragen | Störung       |               | Dringende Störung |
|---|---------------------|---------------|---------------|-------------------|
|   |                     | Reaktionszeit | Reaktionszeit | Reaktionszeit     |
| Hosted Exchange<br>Hosted ECM   | 6 Std.              | 4 Std.        | 2 Std.        | 6 Std.            |
| <b>Private Cloud</b><br>Gateway, File Server, Terminal Server,<br>Exchange Server, SQL Server, ECM Server | 6 Std.              | 4 Std.        | 2 Std.        | 6 Std.            |
| <b>Shared Cloud</b><br>Gateway, File Server, Terminal Server,<br>SQL Server, ECM Server                   | 6 Std.              | 4 Std.        | 2 Std.        | 8 Std.            |
| <b>Virtuelle Server</b><br>-Linux<br>-Microsoft   | 6 Std.              | 4 Std.        | 2 Std.        | 8 Std.            |
| Root Server   | 6 Std.              | 4 Std.        | 2 Std.        | 8 Std.            |
| Online Speicher<br>Online Backup  | 6 Std.              | 4 Std.        | 2 Std.        | 8 Std.            |

Die angegebenen Reaktionszeiten bzw. Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die jeweils gebuchte Supportzeit.

## Anlage B – Teil 2 zu den Wacker Systems Service Level Agreement (SLA)

SLA - Produktbezogene Werte

| Hardwareverfügbarkeit (im Monatsmittel)  |        |
|--|--------|
| Dedicated Server   | 99,95% |
| Dedicated Server mit redundantem Netzteil  | 99,99% |
| Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)  |        |
| Hosted Exchange<br>Hosted ECM  | 99,99% |
| <b>Private Cloud</b><br>-Gateway<br>-File Server<br>-Terminal Server<br>-Exchange Server<br>-SQL Server<br>-ECM Server | 99,99% |
| <b>Shared Cloud</b><br>-Gateway<br>-File Server<br>-Terminal Server<br>-SQL Server<br>-ECM Server                      | 99,95% |
| <b>Virtuelle Server</b><br>-Linux<br>-Microsoft  | 99,95% |
| Online Speicher<br>Online Backup   | 99,95% |