

Service Level Vereinbarung

3U-IaaS

Stand: 01.10.2020-DE; V.1.0

1 Leistung

1.1 3U gewährt dem Kunden die unten bezeichneten Gutschriften auf monatlich anfallende, nutzungsunabhängige Preise, sofern die nachfolgenden Leistungsmerkmale nicht wie vereinbart erbracht werden:

- Einhaltung der Wiederherstellungszeit,
- Einhaltung der minimalen Verfügbarkeit der 3U-IaaS Plattform,
- Einhaltung der minimalen Verfügbarkeit des InternetConnect,
- Einhaltung der minimalen Verfügbarkeit des Backup Storages

1.2 Keine Gutschriften gewährt 3U, sofern die Nichteinhaltung der Termine oder der Zeiten auf Wartungsarbeiten beruht. Im Übrigen gewährt 3U Gutschriften nur, soweit die Nichteinhaltung der Leistungsmerkmale von 3U zu vertreten ist.

1.3 Die Gesamthöhe der Gutschriften an den Kunden ist pro Dienst und Betriebsjahr auf drei Monatsvergütungen des jeweiligen Dienstes begrenzt.

1.4 Stehen dem Kunden neben den Gutschriften aufgrund der Nichteinhaltung eines Leistungsmerkmals weitere Ansprüche zu, so ist die geschuldete Gutschrift auf den Anspruch anzurechnen, soweit Interessenidentität besteht.

2 Wiederherstellungszeit

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte maximale Wiederherstellungszeit überschritten, so gewährt 3U dem Kunden eine Gutschrift in der folgenden Höhe:

Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung ¹
Von	bis	
> 0 %	50 %	25 %
> 50 %	100 %	50 %
> 100 %	200 %	75%
> 200 %		100 %

¹ Die Gutschrift bezieht sich auf die monatlich im Voraus berechneten Grundgebühren.

3 Verfügbarkeit

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit der Komponenten der 3U-aaS Kundenplattform, erhält der Kunde Gutschriften nach Maßgabe nachfolgend aufgeführter Übersichten:

3.1 3U-aaS HA Plattform

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine MonatsvergütungaaS
	Von	Bis	
99,99% p. a.	< 99,99%	99,95%	25 %
	< 99,95%	99,90%	50 %
	< 99,90%		100 %

3.2 3U-aaS Standard Plattform

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine MonatsvergütungaaS
	Von	Bis	
99,95% p. a.	< 99,95%	99,90%	25 %
	< 99,90%	99,85%	50 %
	< 99,85%		100 %

3.3 InternetConnect

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine MonatsvergütungaaS
	Von	Bis	
99,95% p. a.	< 99,95%	99,90%	25 %
	< 99,90%	99,85%	50 %
	< 99,85%		100 %

3.4 Backup Storage

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf die Monatsvergütung Backup Storage
	von	Bis	
99,90% p. a.	< 99,90%	99,75%	25 %
	< 99,75%	99,50%	50 %
	< 99,50%		100 %