

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1. BESCHREIBUNG

Imago bietet im Bereich Webserver folgende Services an:

- Einrichtung eines Imago-Webserver zur Bereitstellung von Inhalten und/oder Applikationen.
- Betrieb des Webserver auf einem Imago-Servercluster
- regelmäßige Datensicherung (Backup) der gespeicherten Daten
- Leistungsfähige Anbindung des Webserver an das Internet

### 2. HAUPTAKTIVITÄTEN

Einrichtung:

Imago richtet für den Auftraggeber zur Bereitstellung von Daten zum Abruf aus dem Internet Webserver gemäß *Leistungsbeschreibung Webserver* auf einem Imago-Servercluster ein. Die Einrichtung erfolgt auf einer von Imago verwalteten Second- oder Sub-Level-Domain. Dabei können beliebig viele Domains auf einen Webserver verweisen.

Betrieb:

Imago betreibt die Imago-Webserver gemäß *Leistungsbeschreibung Webserver* auf hochverfügbaren Serverclustern.

Bereitstellung von Speicherplatz:

Imago stellt für die Webserver Speicherplatz gemäß *Leistungsbeschreibung Speicherplatz* bereit.

Internet-Anbindung:

Imago sorgt gemäß *Leistungsbeschreibung Transfervolumen* für eine leistungsfähige Anbindung der Webserver an das Internet.

Datensicherung:

Imago führt eine regelmäßige Sicherung der gespeicherten Daten durch.

### 3. VERANTWORTLICHKEITEN

Imago trägt die Verantwortung für die Erbringung der oben beschriebenen Services. Die für die Einrichtung und den Betrieb von Imago-Webservern erforderlichen Daten des Auftraggebers werden mit Hilfe von standardisierten Formularen übermittelt. Imago übernimmt keine Haftung für die vom Auftraggeber gemachten Angaben.

### 4. SCHNITTSTELLEN

Die Einrichtung von Imago-Webservern erfolgt nach schriftlichem, von Imago bestätigtem Auftrag. Imago teilt dem Auftraggeber per E-Mail oder Fax mit, dass die Einrichtung erfolgt ist.

Mit der Einrichtung von Webservern erfolgt auch die Bereitstellung von Speicherplatz und die Anbindung der Webserver an das Internet.

### 5. SERVICEPARAMETER

Der durch die Speicherung von Daten des Auftraggebers belegte Speicherplatz und die durch Datentransfer von oder zu den Imago-Webservern anfallenden Transfervolumina werden ab diesem Zeitpunkt automatisch ermittelt und gemäß *Leistungsbeschreibung Speicherplatz* bzw. *Transfervolumen* in Rechnung gestellt.

Imago sichert die vom Auftraggeber bereitgestellten Daten regelmäßig. Dabei wird folgendes Sicherungsschema verwendet:

- einmal monatlich wird eine komplette Sicherung der Verzeichnisse und Daten angelegt (Volldump)
- wöchentlich erfolgt eine inkrementelle Sicherung der seit der letzten kompletten Sicherung (Volldump) am Monatsbeginn veränderten Daten.
- täglich erfolgt eine inkrementelle Sicherung der seit dem Vortag veränderten Daten.

Archivierte Datensicherungen werden an geschützten Orten für 2 Jahre aufbewahrt. Auf Basis der Backups bietet Imago Wiederherstellungen bei Datenverlust an. Diese können jedoch nur aufgrund einer getrennten Beauftragung an Imago erfolgen und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt, ausgenommen der Datenverlust ist durch Imago zu verantworten.

Neben dieser regelmäßigen Datensicherung werden alle Daten, die im Imago-Filesystem abgelegt sind, mehrmals täglich auf einen redundanten Fileserver synchronisiert, um so einen noch höheren Schutz vor Datenverlusten bieten zu können.

Die auf einem Imago-Webserver gespeicherten Daten werden im Falle einer Kündigung dieses Webserver für 4 Wochen nach Ablauf der Kündigungsfrist gespeichert. Während dieser Zeit ist der Webserver nicht mehr über das Internet erreichbar. In dieser Zeit kann der Auftraggeber diese Daten auf Datenträger gespeichert erhalten, falls er dies wünscht und dies schriftlich beauftragt. Diese Speicherung auf Datenträger und Zusendung ist kostenpflichtig. Nach Ablauf dieser Frist wird der Webserver und die evtl. noch darauf gespeicherten Daten automatisch gelöscht.

### 6. SERVICEGRENZEN

Imago-Webserver können nur auf Second- oder Sub-Level-Domains eingerichtet und betrieben werden, die von Imago verwaltet werden.

### 7. SERVICEVERGÜTUNG

Imago erhält für erbrachte Services die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung aufgelisteten Vergütungen entsprechend den Regelungen des *Rahmenvertrages Hostingservices*.

### 8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Leistungsstörungen Imago unverzüglich per E-Mail, Fax oder telefonisch mitzuteilen.

### 9. VERTRAGSGRUNDLAGE

Grundlage für die Erbringung von Hostingservices ist der *Rahmenvertrag Hostingservices*. Ergänzend gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Imago Informationstechnologie GmbH. Diese können online unter der URL: <http://www.imago.de/agb/agb.pdf> abgerufen werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Nutzungsbedingungen für Imago-Services (Imago-Policy) zu beachten. Diese können online unter <http://www.imago.de/policy/policy.pdf> eingesehen werden, liegen aber auch jedem Vertrag bei.

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass personenbezogene Daten bei Imago gespeichert werden, soweit und solange dies zur Durchführung der vereinbarten Services notwendig ist. Weitergehende Regelungen finden Sie in der Imago-

go-Datenschutzrichtlinie unter der Internet-Adresse:  
<http://www.imago.de/privacy/privacy.pdf>.

## **10. SERVICEZIELE/METRIKEN**

---

Imago garantiert eine Mindestverfügbarkeit der Imago-Webserver von 99% im Jahresmittel, gemessen am Übergabepunkt vom Webserver zum Internet. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einfluss- oder Verantwortungsbereich von Imago liegen, nicht über das Internet erreichbar sind, z.B. durch Störungen auf Seiten der Carrier-Anbieter. Zur Sicherstellung einer möglichst hohen Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der Imago-Webserver bemüht sich Imago um eine geeignete Auswahl dieser Carrier-Anbieter.

Eine ständige Überprüfung der Verfügbarkeit der Imago-Webserver erfolgt wie im folgenden Abschnitt 11 beschrieben. Die prozentuale Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

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

In der Zeit, die für notwendige Wartungsarbeiten aufgewendet werden muss, kann eine ununterbrochene Verfügbarkeit nicht garantiert werden. Diese notwendigen Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden dem Auftraggeber frühestmöglich angekündigt.

## **11. MESS- UND REPORTINGVERFAHREN**

---

Imago überwacht die Verfügbarkeit des Referenzwebservers 'imago.de' mit dem Imago-eigenen Monitoring-System **webmon24.de**. Dazu wird der Referenzwebserver in regelmäßigen Zeitabständen abgefragt.

Als Störung wird dabei eine länger als 15 Minuten andauernde, ununterbrochene Nicht-Erreichbarkeit des Referenzwebservers angesehen. Im Falle einer solchen Störung leitet Imago geeignete Maßnahmen zur Beseitigung in die Wege.

## **12. REAKTIONSZEITEN**

---

Im Falle einer Störung, die im Verantwortungsbereich von Imago liegt, wird Imago während der normalen Arbeitszeit (montags bis freitags 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr, ges. und reg. Feiertage ausgenommen) spätestens 1 Stunde nach Feststellung der Störung mit geeigneten Maßnahmen zur Störungsbehebung beginnen.

## **13. ESKALATION**

---

Sollte die Dauer der Störung größer als 6 Stunden sein, wird der Auftraggeber unter Einhaltung der in Abschnitt 12 genannten Reaktionszeiten per E-Mail über diese Störung informiert.