

Managed Plesk

Service Level Agreement

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend "SLA") werden die Leistungen des Unternehmens Jonas Pasche (nachfolgend "Anbieter") gegenüber dem Kunden hinsichtlich Umfang und Qualität definiert.

1. Produktdefinition

Bei dem Produkt handelt es sich um die Software Plesk, die als Service angeboten wird (Software as a Service). Der Kunde erhält eine Installation, die ausschließlich für seine Nutzung auf einem Virtual Private Server (VPS) betrieben wird.

Der Anbieter sorgt für die Verfügbarkeit der Software und die Wartung der betreffenden Systeme. Der Kunde kann die Funktionalitäten der Software vollumfänglich nutzen und sorgt für den Betrieb der von ihm installierten Applikationen und Erweiterungen.

2. Begriffsdefinitionen

2.1 Werktag

Als Werktag wird die Zeit von Montag bis Freitag in der Uhrzeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr definiert. Ausgenommen sind bundesweite Feiertage in Deutschland sowie Feiertage in Rheinland-Pfalz.

2.2 Reaktionszeiten

Reaktionszeiten sind die Zeiten, die zwischen dem Eingang einer Supportanfrage oder eines Vorfalls (z.Bsp. Alarmierung eines Notfall Technikers) und der ersten darauf erfolgten Reaktion. Diese Reaktion stellt nicht zwingend die Lösung des Problems dar, sondern kann beispielsweise nur ein Hinweis auf den Beginn einer weiterführenden Analyse oder Recherche beinhalten. Diese weiterführenden Arbeiten können zeitlich über die genannten Reaktionszeiten hinausgehen.

2.3 Systemkritische Anfragen

Als kritische Dienste werden folgende Dienste definiert:

- der Webserver (z. B. Apache)
- der Datenbankserver (z. B. MySQL)
- die E-Mail-Dienste (POP3, IMAP, SMTP)
- Login/Datenübertragung (SSH, FTP)

3 Enthaltene Services

3.1 Management/Updates

Der Anbieter führt Systemupdates in den definierten Wartungszeiten durch. Diese umfassen Updates des Betriebssystems CentOS und der eingesetzten Software Plesk. Sollte durch die Updates ein Neustart der VPS notwendig werden (Kernelupdate), wird dieser zu den in Absatz 4.2.1 genannten Zeiten durchgeführt.

Updates von, vom Kunden installierter Software (wie z.Bsp. ein für Webanwendungen eingesetzte Shopsoftware oder eines CMS), müssen durch den Kunden durchgeführt werden.

3.2 Supportkanäle und Reaktionszeiten

Der Anbieter leistet Support für den Funktionsumfang der Software Plesk, sowie der zugrundeliegenden Infrastruktur (Betriebssystem, Maschinen, Netzwerk). Für durch den Kunden installierte Software leistet der Anbieter keinen Support.

Der Kunde hat die Möglichkeit Supportanfragen per Email an support@jonaspasche.com zu stellen. Werktags wird eine Reaktionszeit von 12 Stunden definiert.

3.3 Monitoring

Die Erreichbarkeit des Systems, sowie die kritischen Dienste werden durch den Anbieter rund um die Uhr automatisiert überwacht. Im Fehlerfall wird automatisch der in Punkt 3.4 definierte Bereitschaftsmitarbeiter informiert.

Darüber hinaus werden durch den Anbieter Systemparameter überwacht, wie zum Beispiel die Auslastung der Massenspeicherkapazität. Der Anbieter informiert den Kunden bezüglich Kapazitätsplanung, um Ausfälle proaktiv zu vermeiden.

3.4 On-Call Bereitschaft/Alarmierung

Ausfälle der Erreichbarkeit, der in 2.3 definierten systemkritischer Dienste und des Systems werden mit hoher Priorität alarmiert, Ausfälle nicht systemkritischer Dienste mit einfacher Priorität

Bei einem Alarm hoher Priorität wird ein rund um die Uhr bereit stehender Techniker des Anbieters umgehend tätig, um den Fehler zu identifizieren und zu beheben.

Bei Alarmen einfacher Priorität wird ein Techniker des Anbieters während der Werkzeuge umgehend tätig, um den Fehler zu identifizieren und zu beheben.

Sollte der Fehler durch eine Handlung des Kunden verursacht worden sein, zum Beispiel durch ein beabsichtigtes herunterfahren von Diensten oder einer systematischer Überbuchung der VPS, wird dieser umgehend informiert und ein Protokoll zur Behebung übergeben. Der Alarm ist dann grundsätzlich als behoben zu betrachten.

3.5 Backup

Der Anbieter sichert alle Dateien des Systems (Betriebssystem, Plesk, zusätzliche Software, Nutzdaten) in einem Backup. Bei diesem Backup handelt es sich um ein wöchentliches Voll-Backup, sowie einem täglichen inkrementellen Backup.

Wiederherstellungen eines Backups können zu den Geschäftszeiten durch den Kunden beauftragt werden.

3.6 Laufzeit/EOL

Die Laufzeit der gemieteten VPS endet automatisch mit der Laufzeit der jeweiligen Version von Plesk. Siehe Tabelle:

Produkt	Laufzeitende
Plesk Obsidian	noch nicht gesetzt
Plesk Onyx	20.04.2021

Der Anbieter wird den Kunden sechs Monate vor Laufzeitende informieren und Migrationspfade aufzeigen, beispielsweise durch eine neue VPS, auf die der ablaufende Server durch den Kunden migriert werden kann.

4 Gewährleistung

4.1 Verfügbarkeit Systeme/Netzwerks

Es wird eine Verfügbarkeit des Systems von 99,5% im Jahresmittel des jeweiligen Kalenderjahres garantiert.

4.2 Wartungsarbeiten

Für den sauberen Betrieb der VPS sind Wartungsarbeiten unumgänglich. Wir unterscheiden zwischen geplanten Wartungsarbeiten und dringenden Wartungsarbeiten. Wartungsarbeiten wirken sich dabei nicht auf die garantierte Verfügbarkeit der VPS aus. In der Regel dauern solche Wartungsarbeiten nur wenige Minuten, beispielsweise für einen Neustart der VPS nach einem Kernelupdate.

4.2.1 geplanten Wartungsarbeiten

geplante Wartungen werden in fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt:

- Mittwochs für etwaige planmäßige Reboots der VPS (Beginn: 7:00 Uhr) bis Mittwoch (Ende: 9:00 Uhr)
- Mittwochs für erweiterte Wartungsarbeiten (Beginn: 23:00 Uhr) bis Donnerstag (Ende: 6:00 Uhr)

4.2.3 dringenden Wartungsarbeiten

Dringende Wartungsarbeiten können jederzeit und ohne längerfristige Ankündigung durchgeführt werden. Dies ist zum Beispiel notwendig, um bekannte Sicherheitslücken, die eine akute Gefährdung der Datensicherheit oder der generellen Systemsicherheit darstellen, unverzüglich zu schließen. Dringende Wartungsarbeiten verfolgen immer das Ziel, potentielle Einschränkungen in der Erreichbarkeit der VPS proaktiv zu vermeiden.

5 Nichteinhaltung der Service Level Agreements

5.1 Supportkanäle und Reaktionszeiten

Es werden bei Überschreitung der Reaktionszeit um je angefangen Stunde jeweils 5% der errechneten Tagesmiete (Monatsmiete geteilt durch 30) des entsprechenden Hostingvertrags erstattet. Der Maximalbetrag einzelner Erstattungen ist dabei innerhalb eines Kalendermonats auf die Monatsmiete begrenzt.

5.2 Verfügbarkeit Systeme/Netzwerks

Je 1% weniger Verfügbarkeit als 99,5% im Kalenderjahr werden 5% der Monatsmiete (Nettobetrag) des entsprechenden Hostingvertrags erstattet. Der Maximalbetrag ist dabei auf eine Monatsmiete begrenzt. Hiervon ausgeschlossen sind Nichtverfügbarkeiten aufgrund von :

- höherer Gewalt.
- Störungen verursacht durch Komponenten und Dienste die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegen wie externe DNS- und Routingprobleme
- Missbrauch der Software durch den Kunden. Dies gilt auch, für Missbrauch durch Dritte. Wie zum Beispiel dem Einbruch auf das System durch eine Kundensoftware und der damit verbunden Downtime einzelner Seiten oder des Systems.

6 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so sind die übrigen Bestimmungen weiterhin gültig.