

Sehr geehrte Kunden,

für die transparente und klare Darlegung des Leistungsumfangs unserer Dienstleistungen und Services wurden diese Service-Level-Vereinbarungen entwickelt. Diese stellen die Qualität aller Dienste von Keyweb anhand transparenter Kriterien sicher.

Differenziert werden die Service-Level in:

Allgemeine Service-Level  
Managed Hosting Service-Level

Darüber hinaus erstellen wir Ihnen für spezielle Anforderungen und individuelle Lösungen gerne Ihre persönliche Service-Level-Vereinbarung.

## Allgemeine Service-Level-Vereinbarung

Diese allgemeine Service-Level-Vereinbarung gilt unterschiedslos für alle Kunden von Keyweb und fasst die wichtigsten Serviceleistungen übersichtlich zusammen.

### 1. Bereitstellung der Dienste

Wir sind stets bestrebt darin, Ihnen Ihre bestellten Leistungen so schnell wie möglich zur Verfügung zu stellen, i.d.R. innerhalb von 24 Stunden. Folgende Bereitstellungszeiten können Sie garantiert von uns erwarten:

- **Webhostingtarif:** am selben Werktag bei Bestellung bis 12:00 Uhr
- **Domains:** am selben Werktag bei Bestellung bis 12:00 Uhr
- **Dedicated Server Keymachine:** innerhalb von drei bis fünf Werktagen
- **Virtuelle Server:** innerhalb von 24 Stunden (werktags)
- **Virtual Private Server:** innerhalb von 24 Stunden (werktags)
- **Keyweb Cloud:** innerhalb von drei bis fünf Werktagen
- **KeyDisc Pro:** am selben Werktag
- **KeyCloud:** innerhalb von ein bis drei Werktagen
- **CMS und Shop Hosting:** innerhalb von 24 Stunden (werktags)

### 2. Allgemeine Kommunikationswege

Erster und genereller Ansprechpartner für alle unsere Kunden ist unser Kundenservice. Anfragen und Aufträge können über E-Mail, Telefon, Telefax sowie per Briefpost und Ticketsystem über das Kundenmenü (KCP) an uns herangetragen werden.

**Unser Kundenservice** steht Ihnen werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr telefonisch zur Verfügung. Auf E-Mail-Anfragen und Tickets mit produktberatenden oder vertragsrelevanten Fragen erhalten Sie werktags innerhalb weniger Stunden eine Antwort, spätestens jedoch nach 24 Stunden. Sämtliche Kundensuche werden unter der Maßgabe einer schnellstmöglichen Beantwortung bzw. Lösung bearbeitet.

**Die jeweils aktuellen Daten** zur Kontaktaufnahme und unseren Servicezeiten sind auf unserer Website unter dem Punkt **Kontakt & Beratung** zu finden.

Für die Erteilung bestimmter Aufträge bitten wir unsere Kunden die vorgegebenen Kommunikationswege zu nutzen, damit die von Keyweb garantierten Reaktions- und Bearbeitungszeiten eingehalten werden können.

## 3. Technischer Support

Der technische Support bezieht sich auf die Unterstützung der von uns angebotenen Dienstleistungen. Darüber hinaus helfen wir Ihnen gern bei individuellen Fragen und unterstützen Sie bei Problemen, sofern wir mit diesen vertraut sind.

Wir stehen unseren Kunden mit unserem technischen Kundensupport per Telefon und Ticketsystem 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Über die Keyweb-Support-Hotline **0361-658530** helfen Ihnen erfahrene Systemtechniker unmittelbar weiter. Im geschützten Kundenbereich unter <https://kcp.keyweb.de> können Sie über das Ticketsystem schriftliche Anfragen und Störungen an den Support übermitteln.

Anfragen, die über eine allgemeine, technische Beratung hinausgehen bzw. eine weitere Bearbeitung bedürfen, müssen immer schriftlich als Ticket eingereicht werden, auch wenn bereits zuvor eine telefonische Anfrage stattgefunden hat. Für eine reibungslose Bearbeitung und Dokumentation sind hier die Kundennummer und gegebenenfalls die erforderlichen Zugänge anzugeben.

Liegt aus Kundensicht ein Notfall vor, ist der Kunde dazu angehalten, neben der Eröffnung eines Tickets eine telefonische Störungsmeldung aufzugeben. Nach 18:00 Uhr, in den Nachtstunden sowie an den Wochenenden kann die garantierte Reaktionszeit nur gewährt werden, wenn die Notfall-Meldung zusätzlich zum Ticketsystem immer auch telefonisch über die Support-Hotline erfolgt. Die Störungsmeldung wird somit auch vor dem Hintergrund zur Einhaltung der Reaktionszeiten dokumentiert. Nach Störungsbeseitigung wird der Kunde durch das Support-Team informiert und zeitgleich das Ticket geschlossen. Im Falle von durch uns zu vertretenden Problemursachen ist dieser Service natürlich vollständig kostenfrei.

## 4. Reaktionszeiten Technischer Support

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeitspanne, die nach ordentlicher Meldung einer Störung bzw. Support-Anfrage durch den Kunden bis zur Antwort eines Keyweb-Mitarbeiters vergeht. Dabei sind Reaktionszeiten nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei Keyweb eintrifft.

Bei Keyweb wird **jede einzelne Meldung**, unabhängig vom Produkt, **ernst genommen** und als **wichtig eingestuft**. Mit dem Ziel der schnellstmöglichen Problembehebung bzw. Bearbeitung der Anfrage erhält jeder Kunde **innerhalb von 30 bis 120 Minuten** eine **qualifizierte Aussage** eines Keyweb-Technikers. Dabei hat die Aussage des Technikers im günstigsten Fall bereits die Beseitigung des Problems zum Inhalt, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung beinhaltet die Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

Über das Kundenmenü (KCP) benachrichtigen wir Sie zeitnah, sofern es zu einem Ausfall oder einer Störung kommen sollte.

## 5. Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit der von uns angebotenen Dienste liegt nachweislich bei durchschnittlich 99,9% im Jahresmittel. Keyweb misst die Verfügbarkeiten der jeweiligen Dienste mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des eigenen Netzwerks und überprüft durch 24/7 – Monitoring-Systeme zu jedem Zeitpunkt die Funktionalität und Qualität der Hardware.

Unter der Berücksichtigung von Zeitfenstern für jährlich geplante Wartungsarbeiten garantieren wir Ihnen eine **Verfügbarkeit der angebotenen Dienste** von **99%** im Jahresmittel.

Sollte die für den vereinbarten Service Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten werden, so gewähren wir unseren Kunden eine Gutschrift.

### 6. Rechenzentrum

Die Keyweb Rechenzentren befinden sich in der Mitte Deutschlands – für sicheres Hosting **made in Germany**.

Unsere Rechenzentren werden mit **100 % Ökostrom**, gewonnen aus erneuerbaren Energiequellen, betrieben.

Alle Server sind jeweils in einem Rechenzentrum mit **Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle** und einer **redundanten Stromversorgung** untergebracht.

Eine umfangreiche, **mehrfach redundante Gigabit-Netzanbindung** sichert Ihnen eine erstklassige und zuverlässige Internetanbindung zu.

Wir greifen, zur Minimierung des Ausfallrisikos, beim Betrieb und Bau der Server ausschließlich auf **qualitativ hochwertige Komponenten** und **Systembestandteile** (z.B. Cisco Router, Intel<sup>®</sup>-Prozessoren) zurück.

Wir gewähren Ihnen für Ihre E-Mails einen umfangreichen, **serverseitigen Spam- und Virenschutz** basierend auf eigenen Schutzsystemen und zuverlässiger Software.

### 7. Wartungsfenster, Wartungsarbeiten

**Regelmäßige Wartungsarbeiten** dienen dazu, die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen zu erhöhen bzw. für den Erhalt des laufenden Betriebs der Dienstleistungen notwendige Vorkehrungen durchzuführen. Zu diesem Zweck werden Wartungsfenster vereinbart. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Einrichtungen von Keyweb und dessen Zulieferern ausgeführt. Mögliche, sich daraus ergebende Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit sind nicht als Ausfallzeit definiert und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Planbare Arbeiten, welche den Dienst unserer Kunden beeinflussen oder unterbrechen, kündigen wir mindestens 7 Werktage im Voraus an. Diese Arbeiten werden in der Regel in den **Nachtstunden zwischen 01:00 und 06:00 Uhr** durchgeführt. In Ausnahmefällen können Wartungsarbeiten unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten vollzogen werden.

### 8. Nichteinhaltung der Service Level

Bei Unterschreitung der garantierten Service Level gewährt Keyweb dem Kunden eine **Gutschrift**. Die Forderung einer Gutschrift ist durch den Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei Keyweb in schriftlicher Form per Brief oder Telefax geltend zu machen. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang des Gutschriftenantrags ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Die Höhe der Gutschrift ermittelt sich durch die Ausfallzeit. Die Gutschrift für die Nichteinhaltung der Service Level beträgt 1/30 der Monatsmiete des betroffenen Services pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien, maximal jedoch 50% der Monatsmiete.

---

## 9. Hinweise und Ausschlüsse

Wir versuchen, Ausfälle und Störungen soweit es uns möglich ist, zu vermeiden. Vorkommnisse und deren Folgen gem. unseren AGB („höhere Gewalt“) sind jedoch von diesen Service-Level-Agreements ausgenommen.

Für eine Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels haftet die Keyweb AG nur, wenn sie die Nichteinhaltung ausschließlich zu verantworten hat.

Die Keyweb AG haftet insbesondere nicht für Ausfälle, die zurückzuführen sind auf:

- (1) höhere Gewalt;
- (2) Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
- (3) unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- (4) geplante Wartungsarbeiten von Keyweb.

Weitergehende Ansprüche gegen die Keyweb AG, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Keyweb AG möglich.

Neben der Service-Level-Vereinbarung gelten die Allgemeinen und je nach gewählten Produkt die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der Keyweb AG.

## 10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service-Level-Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechts-wirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurch-führbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.

---

## Definitionen

Anfragen	Der Kunde erkundigt sich zum Beispiel nach Informationen oder technischen Vorgängen. Es liegt keine Störung vor.
Ausfallzeit	Ausfallzeit bezeichnet den Zeitraum in Minuten, währenddessen eine Dienstleistung von einer Störung betroffen ist, die nicht durch den Kunden verursacht wurde.
Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Jahres im Mittel, in dem die vereinbarte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.  Formel: Verfügbarkeit [%] = $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$
Störungsbeseitigung	Störungsbeseitigung ist der Zeitraum, innerhalb dessen eine Entstörung bzw. die Behebung des Problems stattfindet.
Störung	Der betroffene Service bzw. Dienst ist nur noch eingeschränkt erreichbar.
Notfall	Der betroffene Service bzw. Dienst ist nicht mehr erreichbar.
Nachtstunden	Nachtstunden bezeichnen den Zeitraum von 23:00 Uhr bis 07:00 Uhr.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die nach Meldung einer Störung/Supportanfrage vergeht, bis der Kunde eine qualifizierte Antwort eines Keyweb-Mitarbeiters erhält.
Servicezeit	Die Servicezeit umfasst die Zeit, in welcher der gebuchte Service bzw. Dienst zur Verfügung steht.