

Service Level Agreements (SLA) der Skyfillers GmbH

1. Datacenter

Skyfillers nutzt ein primäres Rechenzentrum in Hamburg. Dabei handelt es sich um eine hochverfügbare Umgebung, die durch ihre redundant ausgelegten Systeme und integrierte Facility-Management-Infrastruktur höchsten Anforderungen an physischer Sicherheit und technischer Verfügbarkeit gerecht wird.

Die Zugangskontrolle erfolgt unter Einsatz von Biometrie, Keycard und 2x eingesetzter unabhängiger PIN.

Die gesamte Stromversorgung des Rechenzentrums wird als duale Strom- und Notstromversorgung mit einer unterbrechungsfreien A- und B-Versorgung für die IT-Systeme der Mieter und mit einer zusätzlichen redundanten Versorgung für alle kritischen technischen Gebäudeanlagen wie Klima-, Kälte-, Lüftungs- und Sicherheitsanlagen ausgeführt.

Die einzelnen RZ- Flächen sind in separate Brandschutzzonen unterteilt. Innerhalb jedes RZ-Bereiches sind umfassende Brandbekämpfungs- und Brandschutzsysteme installiert. Rauchmelder mit Brandfrühererkennung (VESDA = Very Early Smoke Detection Apparatus), die in ein Brandmeldesystem (BMS) eingebunden sind, gewährleisten die frühestmögliche Warnung bei einem potenziellen Feuer. Die Brandbekämpfung erfolgt durch ein Feuerlöschsystem mit Löschgas (Argon).

2. Firewall

Zum Schutz der Plattform nutzt Skyfillers redundante, hochverfügbare Juniper Netscreen Firewalls im High Availability Verbund. Die Juniper Netscreen Firewalls haben eine Zonenkonfiguration die gewährleistet, dass auch Wartungsnetzte nicht durch unberechtigte Dritte erreichbar sind.

3. Systemüberwachung

Skyfillers überwacht 24x7 h alle wichtigen Systemparameter. Bei allen kritischen Meldungen erfolgt auch eine Benachrichtigung über den Systemstatus unter <https://status.skyfillers.com/>. Alle Systemstatuseinträge und Updates werden erst nach genauer Prüfung angezeigt.

Skyfillers kann den Zugang zu Produkten bzw. Services sperren um z.B. Wartungsarbeiten oder sicherheitstechnische Probleme zu lösen. Solche Arbeiten werden rechtzeitig auf den Websites unter obiger Adresse angekündigt, darüber hinaus erfolgt im Falle größerer Wartungsarbeiten eine rechtzeitige Ankündigung gegenüber dem Kunden per E-Mail. Im Falle des Eingriffs in Hardware und Netzwerkkomponenten erfolgt diese Ankündigung mindestens 7 Tage vorher, sofern nicht aus technischen Gründen der unverzügliche Beginn der Arbeiten erforderlich ist. Sämtliche Arbeiten werden nach Möglichkeit nachts in der Zeit von 23:00 bis 5:00 Uhr ausgeführt.

4. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der von Skyfillers betriebenen Hosting-Umgebung beläuft sich auf 99,9 % im Jahresmittel einschließlich etwaiger Ausfallzeiten durch Wartungsarbeiten.

Diese Verfügbarkeit bezieht sich auf

- + unsere Exchange-Server und deren unterschiedlichen Rollen;
- + unsere BlackBerry-, Sharepoint-, CRM-, OwnCloud-, Web- und Online-Backup-Server
- + unsere Netzwerkkomponenten wie Firewalls, Switches, Router, Load Balancer und SAN-Switches, Tapelibraries;
- + unsere physischen Server und Backup Server u.a. virtualisiert;
- + unser Storage Area Network (SAN und NAS) Komponenten

Skyfillers überprüft laufend alle wichtigen Merkmale eines Servers wie Diskspace, Speicherverbrauch, CPU Lasten, Services bzw. Anwendungen, Traffic, Konnektivität (PING). Darüber hinaus werden die von den Kunden

genutzten Service URL's (z.B. outlook.sfp-net.com (POP3S, IMAPS, HTTPS) usw.) laufend auf Verfügbarkeit geprüft.

5. Reaktionszeiten und Erreichbarkeit

Die Reaktionszeit beträgt in der Regel maximal 20 Minuten bei Störungen der in gem. Ziff. 4 genannten Komponenten. Bei Supportanfragen per Telefon oder E-Mail wird eine Reaktionszeit in Supportfällen von einem Werktag ab der bei Skyfillers eingehenden Störungsmeldung des Kunden

garantiert, in der Regel beträgt die Reaktionszeit jedoch weniger als eine Stunde. Skyfillers reagiert schnellstmöglich auf ordentlich eingegangene Supportanfragen. Voraussetzung für die Einhaltung dieser Reaktionszeit ist die Fehlermeldung per E-Mail an support@skyfillers.com unter Angabe der Beschreibung des Fehlers einschließlich von „Screendumps“ oder ähnlicher Dokumentation, die Benennung einer Kontaktperson und des genauen Zeitpunktes des Fehlers.

6. Gutschriften

Bei einer Nichteinhaltung des SLAs, die auf andere Gründe als die Handlung oder Unterlassung des Kunden zurückzuführen ist, erhält der Kunde eine Gutschrift für die monatliche Pauschale der entsprechenden Serverkomponente, deren Höhe sich auf die zeitliche Dauer, in der das SLA verletzt wird, bezieht:

Verletzung der SLA (hh:mm:ss)

Höhe der Gutschrift anteilig vom Monatsentgelt pro ausgefallener Komponente

00:00:01 - 04:00:00	10 %
04:00:01 - 08:00:00	20 %
08:00:01 - 12:00:00	30 %
12:00:01 - 24:00:00	40 %
> 24:00:00	50 %

7. Datensicherung

Skyfillers führt täglich Datensicherungen auf Backup to Disk und Tape Medien (LTO4) durch. Die Speicherfrist beträgt mindestens 14 Tage. Eine darüberhinausgehende oder geringere Speicherfrist bedarf der gesonderten vertraglichen Vereinbarung.

Skyfillers hat ein fest reserviertes Wartungsfenster wochentags von 01:00 bis 02:00 und am Samstag von 23:00 bis 5:00. Auch in diesen Wartungsfenstern werden jedoch nur selten Arbeiten ausgeführt, die Auswirkungen auf die Performance haben. Die Zulieferer von Skyfillers verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster.

8. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von Skyfillers und dessen Zulieferer, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten.

In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch zu anderen Zeiten durchgeführt werden. Skyfillers informiert über geplante Systemwartungen so früh wie möglich und stellt in jedem Fall und unabhängig von der Wartungsursache eine Wartungsmeldung gem. Ziff. 3 zur Verfügung.