

Service Level Agreement (SLA) für metalstack.cloud

Für Hosting-Leistungen der Plattform metalstack.cloud

1. Unser Serviceverständnis

Bei metalstack.cloud legen wir großen Wert auf persönlichen Kundenservice. Sie können uns per E-Mail kontaktieren. Kunden, die das Supportpaket Business erworben haben, erhalten zusätzlich Zugang zu einem dedizierten Slack-Kanal. Nachfolgend finden Sie grundlegende Informationen zu unseren Servicekanälen sowie zu Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten. Ergänzend gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen (<https://metalstack.cloud/de/compliance>), die Sie jederzeit auf unserer Website einsehen können.

2. Begriffsdefinitionen & Vorbemerkungen

2.1 Werktage

Werktage sind Montag bis Freitag, ausgenommen bundesweite Feiertage in Deutschland sowie Feiertage im Bundesland Bayern.

2.2 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit im Sinne dieses Service Level Agreement, ist der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Anfrage/Meldung und unserer ersten Reaktion. Diese erste Reaktion kann eine Bestätigung des Eingangs oder Informationen zum weiteren Vorgehen beinhalten. Die Bearbeitung der Meldung kann zeitlich außerhalb der genannten Reaktionszeiten erfolgen. Die Messung der Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Meldung über einen Servicekanal. Fällt dieser Zeitpunkt nicht in den Zeitraum der Servicezeit nach Ziffer 3, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

2.3 Priorisierung von Anfragen

Eingehende Anfragen werden priorisiert, wenn sie Störungen betreffen, die die Verfügbarkeit von Kubernetes-Clustern beeinträchtigen. Auch Einschränkungen bei der Erreichbarkeit und Performance unserer Dienste werden priorisiert behandelt.

2.4 Managed Services

Unsere Managed Services werden von unseren Administratoren betreut und gewartet. Dazu gehören regelmäßige System-Updates sowie kurzfristige sicherheitsrelevante Updates und Patches. Alle Updates werden automatisiert oder manuell unabhängig von geplanten Wartungsarbeiten eingespielt.

2.5 Störung

Eine nach dieser Service Level Agreement definierte Störung liegt dann vor, wenn die Kubernetes API über einen durchgehenden Zeitraum von mehr als 5 Minuten nachweisbar nicht erreichbar ist.

2.6 Umfang der Leistungen

Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung oder Handhabung durch Sie, durch den Einfluss Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden sowie die Anpassungen Ihrer der Soft- und Hardware, ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, kann aber im Einzelfall als Dienstleistung zu im Voraus zu vereinbarenden Konditionen beauftragt

werden. Wir schulden keine Dokumentation und kein Benutzerhandbuch, sofern nicht anders vereinbart.

2.7 Mitwirkungspflichten

Um Ihre Anfragen/ Meldungen ordnungsgemäß beantworten zu können, müssen Sie uns alle Informationen und Zugänge erteilen, die notwendig sind, um die Anfrage/ Meldung zu untersuchen und gemeldete Störungen zu beheben.

3. Support und Supportpakete

Wir leisten Support und Unterstützung auf Basis der folgenden Tabelle:

Supportpaket	Basis	Business	Enterprise
Support - Erreichbarkeit/ Servicezeit:	Werktags, 09:00 bis 17:00 Uhr MEZ	Werktags 06:00 bis 22:00 Uhr MEZ	Auf Anfrage
Support-kanal	support@metalstack.cloud	support@metalstack.cloud + Slack	support@metalstack.cloud + Slack + Telefon
Reaktionszeit:	Innerhalb von 8 Stunden während der Servicezeiten	Innerhalb von 4 Stunden während der erweiterten Servicezeiten	Innerhalb von 2 Stunden
Preis	im Service inkludiert	2.450 € zzgl. MwSt. pro Monat	Auf Anfrage

4. Verfügbarkeit der Dienste

4.1 Wir bieten eine jährliche Verfügbarkeit unserer Kubernetes API von 99% im Jahresmittel. Für alle weiteren Dienste bieten wir eine Verfügbarkeit von 95% im Jahresmittel. Im Falle kürzerer Laufzeiten bezieht sich die Verfügbarkeit auf die jeweilige Laufzeit.

4.2 Eine Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn die Nutzung der Dienste nicht mehr möglich oder nur stark eingeschränkt mit erheblichen Verzögerungen möglich ist.

4.3 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten uns nicht zurechenbare Ausfallzeiten oder Ausfallzeiten wegen Wartungsarbeiten als verfügbare Zeiten. Eine Nichtverfügbarkeit der Dienste während dieser Ausfallzeiten bleibt bei der Berechnung der vertragsgemäßen Verfügbarkeit außer Betracht. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:

- (a) mit Ihnen abgestimmte oder planmäßige (zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr MEZ) Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Dienste nicht möglich ist;
- (b) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht uns zurechenbare Personen) verursacht werden;

(c) unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten auf Grund von z.B. höherer Gewalt, Einflussnahme Dritter, nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse etc. sowie Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches und

(d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit wir die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen haben.

5. Rechtsfolgen

Die Rechtsfolgen im Falle der Verfehlung der Verfügbarkeitszeiten und Reaktionszeiten richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit nicht Abweichendes vereinbart ist.

Stand: Februar 2025

Für weitere Informationen oder Fragen zu dieser SLA kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail.