

Dieses Dokument definiert die Kriterien zur Leistungsmessung (Performance Metrics) wie z.B. die anwendbaren Service Levels, Reaktionszeiten, Service Windows und die Verfügbarkeit der jeweiligen Services. Zusätzlich definiert dieses Dokument die Service Credits, auf die der Kunde einen Anspruch hat, soweit LeaseWeb die hier gesetzten Leistungsanforderungen nicht erfüllt. LeaseWeb's Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“), LeaseWeb's Dienstbeschreibung („Dienstbeschreibung“) und LeaseWeb's Richtlinien zur Nutzung der jeweiligen Dienstleistungen („LeaseWeb Policies“) sind Teil dieser Vereinbarung und finden Anwendung auf die Services und das Equipment welches LeaseWeb bereitstellt. Die vorliegende Übersetzung dient ausschließlich informatischen Zwecken. Maßgeblich sind stets die englischen Vertragsfassungen.

CHAPTER A. DEFINITIONEN

1. DEFINITIONEN

- 1.1. Zusätzlich zu den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Service Specifications sowie in den LeaseWeb Policies enthaltenen, Definition, gelten die nachfolgenden Begriffsbestimmungen:

Stromversorgung bedeutet die Gesamtsumme der Minuten eines Kalendermonats abzüglich der Anzahl an Minuten des Stromausfalls der in diesem Monat eingetreten ist, geteilt durch die Gesamtsumme der Minuten des Kalendermonats (ausgedrückt in Prozent).

Stromausfall bedeutet die Anzahl der Minuten des Ausfalls der Stromübertragung beider elektrischer Ausgänge des Schrankes, der Suite oder des Cages des Kunden. Der Stromausfall beinhaltet nicht Fehler, die aus Ausgenommenen Ereignissen beruhen.

Ausgenommene Ereignisse bedeutet jede Unterbrechung, Verzögerung oder Abwertung die durch eines der folgenden Ereignisse hervorgerufen wurde: (i) Ereignisse Höherer Gewalt, (ii) Handlungen oder Unterlassen des Kunden, seiner Angestellten, Endkunden, Vertreter oder Auftragnehmer; (iii) Tests, Wartung, Standortwechsel (iv) jedes technisch, durch Wartungsarbeiten oder durch sonstige Umstände bedingte Versäumnis bei der Durchführung von Cloud Console Test Transactions und/oder eines Plattform Tests; (iv) die Nichterbringung von Services in Übereinstimmung mit den AGB; (v) jegliche Ausübung der Rechte aus diesem Vertrag durch LeaseWeb; (vi) Denial-of-Service (DoS) attacks, Distibuted-Denial-of Service (DDoS) attacks, Distributed-Reflected-Denial-of-Service (DRDoS) attacks durch Dritte, durch die der Service ganz oder teilweise unerreichbar wird; (vii) jedes vertragswidrige Nutzung eines Service oder von Equipment durch den Kunden; ; (viii) jeder Ausfall, der durch Kundenhandlungen oder durch vom Kunden überwachte Umgebungen verursacht wird; (ix) Viren oder Malware; (x) erfolgreiche oder erfolglose Hack-Versuche; (xi) jegliche Ereignisse, die während eines Zahlungsverzugs des Kunden eintreten; (xii) nicht autorisierte Änderungen an LeaseWeb's Equipment oder an einer Instanz durch den Kunden; (xiii) jedes Ereignis, das darauf beruht, dass der Kunde mehr als die Basic Power (wie im Auftrag / der Auftragsbestätigung festgelegt) verbraucht hat; (xiv) jedes Ereignis, das darauf beruht, dass der Kunde mehr Datenvolumen oder Bandbreite als die im Auftrag / der Auftragsbestätigung festgelegte Bandbreite oder das dort festgelegte Datenvolumen verbraucht hat; (xv) die Nichtbeachtung von Empfehlungen und Lösungen von LeaseWeb durch den Kunden;(xvi) jede inkorrekte oder nicht autorisierte Nutzung des Service, oder für andere Zwecke als diejenigen, für die der Service entwickelt wurde; (xvii) jedes Zusammenspiel zwischen dem Service, der Instanz, dem Equipment und jeder anderen Software, Hardware oder des Service eines Dritten; (xviii) Probleme, die nicht zumutbar durch LeaseWeb reproduziert oder untersucht werden können; (xix) jedes unzulässige Konfiguration des Service, einer Instanz oder des Equipments durch den Kunden.

Equipment-Ersatzbeschaffungszeit bedeutet die Dauer von dem Zeitpunkt der Identifikation des Grundes des defekten Equipments durch die Ingenieure von LeaseWeb bis zum Ersatz des defekten Equipments, ausgenommen der Zeit für die Kommunikation mit dem Kunden im Hinblick auf Erlaubnisse und Anweisungen.

Monatliche Colocation Gebühr bedeutet die pauschale Service Gebühr, die dem Kunden von LeaseWeb monatlich – wie im Auftrag/der Auftragsbestätigung festgelegt - für Colocation Services in Rechnung gestellt wird.

Monatliche IP Connectivity Gebühr bedeutet die pauschale Service Gebühr, dem Kunden von LeaseWeb monatlich – wie im Auftrag/der Auftragsbestätigung festgelegt - für IP Connection Services in Rechnung gestellt wird, ausgenommen der nutzungsabhängigen Gebühren aufgrund der Nutzung durch den Kunden.

Monatliche Cloud Gebühr bedeutet die pauschale Service Gebühr, die dem Kunden von LeaseWeb monatlich – wie im Auftrag/der Auftragsbestätigung festgelegt - für Cloud Services in Rechnung gestellt wird.

Monatliche Remote Hands Gebühr bedeutet die pauschale Service Gebühr, die dem Kunden von LeaseWeb monatlich – wie im Auftrag/der Auftragsbestätigung festgelegt - für das gewählte Remote Hands Package in Rechnung gestellt wird.

Monatliche Lease Gebühr bedeutet die pauschale Service Gebühr, die dem Kunden von LeaseWeb monatlich – wie im Auftrag/der Auftragsbestätigung festgelegt - für das Leasing von Dedicated Equipment in Rechnung gestellt wird.

Monatliche Service Level Gebühr bedeutet die pauschale Service Gebühr, die dem Kunden von LeaseWeb monatlich – wie im Auftrag/der Auftragsbestätigung festgelegt - in Verbindung mit dem vom Kunden gewählten Service Level in Rechnung gestellt wird.

Netzwerkerreichbarkeit bedeutet die Summe der Minuten eines Kalendermonats abzüglich der Anzahl Minuten der Netzwerkerreichbarkeit in dem entsprechenden Kalendermonat, geteilt durch die Summe der Minuten des Kalendermonats (in Prozent ausgedrückt).

Netzwerkerreichbarkeit bedeutet die Anzahl der Minuten die eines der folgenden Ereignisse an jedem Übergabepunkt des Kunden aufgetreten ist: (i) Übergabepunkte reagieren nicht; (ii) ein Verlust von Datenpaketen von mehr als Fünf Prozent (5 %) bei LeaseWeb's Netzwerk; (iii) Roundtrip-Verzögerungen der Datenpakete in LeaseWeb's Netzwerk haben eine Latenz größer als das dreifache Latenz-Ziel, vorausgesetzt dass (für (i), (ii) und (iii)) ein solches Ereignis länger als zwanzig (20) Minuten andauert. Ausgenommen sind Fehler und Ausfälle die durch Ausgenommene Ereignisse hervorgerufen werden.

Reaktionszeit bedeutet die Dauer zwischen dem Zeitpunkt zu dem LeaseWeb eine Supportanfrage per E-Mail oder über das Kundenportal erreicht bzw. im Falle einer telefonischen Supportanfrage oder einer Supprtanfrage per Chat denjenigen Zeitpunkt, zu dem LeaseWeb die in Klausel Chapter B.2.3 genannte Bestätigung erhält, und dem Zeitpunkt, in dem ein Supportmitarbeiter von LeaseWeb den Eingang einer solchen Anfrage bestätigt.

Zeitguthaben bedeutet die Anzahl der Minuten, die der Kunde Advanced Support Services oder Remote Hands Services verlangen kann, je nachdem welchen Service Level oder welches Remote Hands Package der Kunde gewählt hat (vgl. Abschnitt Chapter C).

CHAPTER B. KUNDENSUPPORT

2. SUPPORT

- 2.1. LeaseWeb stellt einen englischsprachigen Kundensupport-Service zur Verfügung. LeaseWeb wird Supportingenieure für 24 Stunden am Tag für jeden Tag des Jahres bereithalten.
- 2.2. LeaseWeb ist unter keinen Umständen verpflichtet, Supportleistungen gegenüber Endkunden zu erbringen.
- 2.3. Kunden können Anfragen für Standard Support, Advanced Support oder Remote Hands Leistungen oder eine Service-Störungen („**Supportanfrage**“) an den Kundensupport über das Kundenportal, per Chat, per Telefon oder per E-Mail melden. Eine Supportanfrage muss folgende Angaben enthalten: (i) Art des Service; (ii) Namen des Unternehmens; (iii) Name und Telefonnummer eines sofort erreichbaren Kontakts beim Kunden; (iv) klare, detaillierte und eindeutige Beschreibungen des angefragten Standard Support, Advanced Support oder Remote Hands Support; und (v) eine detaillierte Beschreibung der Service-Störung. Jegliche Kommunikation über Service-Störungen erfolgt auf Englisch. LeaseWeb kann den Support verweigern, wenn sich nicht feststellen lässt, dass die Supportanfrage von einer dazu autorisierten Person über das Kundenportal erfolgt ist. Der Kunde muss jede per Chat oder per Telefon übermittelte Supportanfrage durch Übersenden einer Bestätigung über das Kundenportal oder per E-Mail bestätigen.
- 2.4. Die unten stehende Tabelle legt die Reaktionszeit („**Response Time Target**“) für (a) Störungen, die entsprechend der Klausel 2.3 durch den Kunden gegenüber LeaseWeb angezeigt wurden und (b) alle Anfragen für Standard Support, Advanced Support und Remote Hands Support, die entsprechend der Klausel 2.3 gestellt wurden, fest. Die Reaktionszeit hängt (i) für Colocation Services von dem jeweiligen Remote Hands Package und (ii) für alle anderen Services von dem Service Level, das der Kunde gewählt hat, ab.

Table 1: Response Time Target

REMOTE HANDS PACKAGE/SERVICE LEVEL	RESPONSE TIME TARGET
Basic	24 Stunden
Bronze	4 Stunden
Silver	2 Stunden
Gold	1 Stunde
Platinum	30 Minuten

- 2.5. Sollte LeaseWeb nicht innerhalb der angegebenen Reaktionszeit reagieren, ist der Kunde berechtigt, Service Credits („**Reaktionszeit-Credits**“) für jede volle Stunde zu verlangen, die die maximale Reaktionszeit überschritten wurde. Der Service Credit entspricht 2 % der monatlichen Service Level Gebühr oder der monatlichen Remote Hands Gebühr für den entsprechenden Monat für den Service oder das Equipment, das durch die Störung betroffen war oder für das Advanced Support Service/Remote Hands angefragt wurde. Sollte der Kunde keine monatliche Service Level Gebühr oder keine monatliche Remote Hands Gebühr zahlen, hat er keinen Anspruch auf Reaktionszeit-Credits.
- 2.6. Der Kunde stellt sicher, dass er zu jeder Zeit unter der Notfall-Nummer erreichbar ist, die im Kundendatenformular angegeben wurde. Kein Reaktionszeit-Credit ist fällig, wenn der Kunde nicht unter der Notfall-Nummer erreichbar war.
- 2.7. Das Maximum an Reaktionszeit-Credits, das ein Kunde in einem Monat erhalten kann, ist auf 50 % der monatlichen Service Gebühr oder der monatlichen Remote Hands Gebühr für den entsprechenden Monat beschränkt, für den Service oder das Equipment des Kunden, das von der Service-Störung betroffen war.

CHAPTER C. SERVICE LEVEL

3. SERVICE LEVEL

- 3.1. Der Kunde wählt im Zusammenhang mit Dedicated Equipment, mit Shared Web Hosting Services und Cloud Services einen Service Level. Der gewählte Service Level ist im Auftrag / der Auftragsbestätigung enthalten. Das Service Level beinhaltet:
 - a) die Reaktionszeiten;
 - b) für Dedicated Equipment sowie Cloud Services die inkludierten Zeiten
 - c) den Stundensatz für Advanced Service Support; und
 - d) im Zusammenhang mit der Nutzung von Dedicated Equipment, das Equipment-Ersatz-Ziel.
- 3.2. Wenn kein Service Level durch den Kunden gewählt wird, gilt der Basic Service Level.
- 3.3. Der Kunde kann zu jeder Zeit des laufenden Vertragsverhältnisses eine Höherstufung seines Service Levels beantragen. Klausel 5 der AGB wird für diesen Antrag entsprechend angewendet. Das gewählte Service Level kann nur zum Ende der Vertragslaufzeit oder bei Vertragsverlängerung herabgesetzt werden.
- 3.4. Das Service Level findet nur auf die Services und/oder Equipment Anwendung, für welches der Kunde das Service Level erworben hat. Dieses ist im Auftrag / der Auftragsbestätigung festgelegt.

4. STANDARD SUPPORT SERVICES

- 4.1. Im Zusammenhang mit Dedicated Equipment, mit Shared Web Hosting Services und Cloud Services wird LeaseWeb ggü. dem Kunden auf Anfrage die folgenden Support Services („**Standard Support Services**“) ohne weitere Kosten erbringen:
 - a) im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Dedicated Equipment wird LeaseWeb die Integrität von Speichermodulen sowie Festplatten testen;
 - b) im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Dedicated Equipment LeaseWeb wird defektes Equipment entsprechend des untenstehenden Abschnitts E austauschen;
 - c) im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Dedicated Equipment LeaseWeb und von Cloud Services wird LeaseWeb (i) wirtschaftlich zumutbare Maßnahmen ergreifen, um den Betrieb des von LeaseWeb ursprünglich installierten OS in Zusammenarbeit mit dem Kunden wiederherzustellen (z.B. Reparatur des Bootloaders), oder (i) sollte die Wiederherstellung des Betriebs des ursprünglich installierten OS nicht möglich sein, wirtschaftlich zumutbare Maßnahmen zur erneuten Installation des OS ergreifen. Klarstellend sei darauf hingewiesen, dass LeaseWeb unter keinen Umständen für den Verlust von Daten, Datenbanken oder Technologien in Zusammenhang mit Fehlern des OS oder der Wiederherstellung oder Neuinstallation des OS haftet;

- d) im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Dedicated Equipment LeaseWeb und von Cloud Services wird LeaseWeb Root-Passwort-Resets durchführen;
 - e) im Zusammenhang mit Shared Web Hosting Services wird LeaseWeb ein Web Hosting Control Panel zur Verfügung stellen und FTP Password Resets durchführen; und
 - f) LeaseWeb führt Netzwerkkorrekturen durch, um die IP Connectivity wiederherzustellen.
- 4.2. Alle Standard Support Services werden AS-IS und auf Grundlage größtmöglichen Bemühens erbracht. LeaseWeb haftet nicht für Schäden, die dem Kunden aufgrund Standard Support durch LeaseWeb entstehen, es sei denn der Schaden resultiert aus Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit durch LeaseWeb. Alle Lieferzeiten, Turnaround Times oder Fristen, die im Zusammenhang mit Standard Support Services gesetzt oder angegeben werden, sind lediglich Zielzeiten und LeaseWeb haftet unter keinen Umständen, wenn diese Zielzeiten oder Fristen nicht eingehalten werden.

5. INKLUSIVZEIT

- 5.1. Abhängig des vom Kunden gewählten Service Level, hat dieser Anspruch auf eine gewisse Zeit von Advanced Support Services.
- 5.2. In der nachfolgenden Tabelle sind die Inklusivzeiten des Advanced Support Services in den jeweiligen Service Levels angegeben.

Table 2: Service Level Inklusivzeiten

LEVEL	TIME INCLUDED
Basic	0 min. / Monat
Bronze	30 min. / Monat
Silver	60 min. / Monat
Gold	90 min. / Monat
Platinum	120 min. / Monat
für Private Cloud Dienste	Wie in der Auftragsbestätigung oder im Bestellformular vereinbart.

- 5.3. LeaseWeb kann die Erbringung von Advance Support Services im Zusammenhang mit Private Cloud Services verweigern, wenn der Kunde nicht für jeden genutzten Core einen Service Level erworben hat.
- 5.4. Nicht genutzte Advanced Support Service Minuten sind nicht erstattungsfähig und werden nicht in den nächsten Monat übertragen. Überdies darf Inklusivzeit nur für Services und Equipment genutzt werden, für welches das Service Level gewählt wurde und darf nicht auf andere Services oder Equipment transferiert werden.

6. ADVANCED SUPPORT SERVICES

- 6.1. Der Kunden kann LeaseWeb mit zusätzlichem, d.h. über den Standard Support hinausgehenden Support („Advanced Support Services“) in Bezug auf Dedicated Equipment, Shared Web Hosting Services und Cloud Services beauftragen. Advanced Support Services können das Bereitstellen technischer Expertise, Fehlersuche, Beratungsservices, Setup und Konfiguration von Application Servern und Clustern (inklusive Web- und Datenbankservers und –cluster), OS Updates, Performance Tuning, DNS Services, Firewall Update und Load Balancing Setup.
- 6.2. LeaseWeb kann diesen Auftrag nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen. Wenn LeaseWeb den Auftrag ablehnt, ist der Kunde alleine verantwortlich für Erbringung dieser Services.
- 6.3. Alle Advanced Support Service werden AS-IS und auf der Grundlage größtmöglichen Bemühens erbracht. LeaseWeb haftet dem Kunden nicht für Schäden, die aufgrund erbrachten Advanced Support Services entstehen, es sei denn die Schäden beruhen auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz durch LeaseWeb. Alle Lieferzeiten, Arbeitszeiten oder Fristen, die im Zusammenhang mit Advanced Support Services gesetzt oder angegeben werden, sind lediglich Zielzeiten und LeaseWeb haftet unter keinen Umständen, wenn diese Zielzeiten oder Fristen nicht eingehalten werden.

7. SERVICE LEVEL GEBÜHREN

- 7.1. Der Kunde zahlt die monatliche Service Level Gebühr an LeaseWeb. Darüber hinaus kann LeaseWeb Service Gebühren für Advanced Support Service, der über die Inklusivzeit hinausgeht, in Rechnung stellen. Dabei wird nach Aufwand abgerechnet, wobei der Stundensatz gilt, den LeaseWeb für den entsprechenden Support Service angesetzt hat (zuzüglich aller Aufwendungen von LeaseWeb im Zusammenhang mit der Erbringung von Supportleistungen Ausgaben inklusive Reisekosten soweit diese anfallen). Der anzuwendende Stundensatz kann von dem gewählten Service Level abhängen.
- 7.2. Jeder Support Service wird im wirtschaftlichen Viertelstundenraste gemessen, wobei die Anzahl an Minuten die gebraucht werden, um eine Aufgabe abzuschließen auf dies nächste Viertelstunde aufgerundet werden, unabhängig von der Komplexität der erforderlichen Arbeit.
- 7.3. Zum Zwecke der Bestimmung des zeitlichen Aufwandes des erbrachten Advanced Support Services, ist die Zeiterfassung von LeaseWeb maßgeblich.

CHAPTER D. IP CONNECTIVITY

8. NETZWERK PERFORMANCE

- 8.1. Die monatliche Netzwerkverfügbarkeit von LeaseWeb’s Netzwerk ist in der nachstehenden Tabelle geregelt („Netzwerkverfügbarkeitsziel“).

Table 3: Network Availability Target

IP CONNECTIVITY	NETZWERKVERFÜGBARKEITSZIEL
Premium	99.8%
Volume	99.0%

- 1.1. Für den Fall, dass die Netzwerkverfügbarkeit in einem Kalendermonat geringer ist, als das Netzwerkverfügbarkeitsziel, hat der Kunde einen Anspruch auf einen Service Credit („Netzwerkverfügbarkeits-Credit“). Der Netzwerkverfügbarkeits-Credit entspricht 2 % der monatlichen IP Connectivity Gebühr für den entsprechenden Monat für jedes 1 % (oder einen Teil davon), den die Netzwerkverfügbarkeit unter das Netzwerkverfügbarkeitsziel gefallen ist.
- 8.2. LeaseWeb's Netzwerk sollte im monatlichen Schnitt keinen höheren Datenpaketverlust an den Übergabepunkten des Kunden aufweisen, als die in der nachfolgenden Tabelle ausgewiesenen Prozentzahlen („**Datenpaketverlustziel**“). Für den Fall, dass in einem Kalendermonat der durchschnittliche Datenpaketverlust für Premium IP Connectivity innerhalb LeaseWeb's Netzwerk höher ist, als das Datenpaketverlustziel, hat der Kunde einen Anspruch auf einen Service Credit („**Datenpaketverlust Service Credit**“). Der Datenpaketverlust Service Credit entspricht 1% der monatlichen IP Connectivity Gebühr für den entsprechenden Monat für jedes 0,1 % (oder einen Teil davon) Datenpaketverlust, welches das Datenpaketverlustziel überschritten hat.

Table 4: Datenpaketverlustziel

IP CONNECTIVITY	DATENPAKETVERLUSTZIEL
Premium	0.2%
Volume	0.5%

- 8.3. Die monatliche, durchschnittliche Roundtrip-Verzögerung für Datenpakete des Kunden innerhalb von LeaseWeb's Netzwerk, soll eine Latency für die folgenden Regionen entsprechend der untenstehenden Tabelle haben („**Latenzziel**“). Für den Fall, dass in einem kalendermonat die monatliche, durchschnittliche Roundtrip-Verzögerung für Datenpakete des Kunden innerhalb von LeaseWeb's Netzwerk für Premium IP Connectivity größer als das Latency-Ziel sein sollte, hat der Kunde Anspruch auf einen Service Credit („**Latency Service Credit**“). Der Latency Service Credit beträgt 1 % der monatlichen IP Connectivity Gebühr für den entsprechenden Monat für jede 10 ms, die die monatliche durchschnittliche Roundtrip-Verzögerung für Datenpakete innerhalb LeaseWeb's Netzwerk das Latency-Ziel übersteigt.

Table 5: Latenzziel

IP CONNECTIVITY	LATENZZIEL
Premium	EU-EU <90ms, EU-VS <160ms
Volume	EU-EU <140ms, EU-VS <220ms

- 8.4. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Netzwerkverfügbarkeits-Credits, Datenverlust Service Credits, oder Latency Service Credits, wenn LeaseWeb die IP Connectivity ggü. dem Kunden auf Volume Basis erbringt.
- 8.5. LeaseWeb misst Datenpaketverlust und Latency durch zufälliges Versenden von UDP Datagrams an Designated Server in LeaseWeb's Netzwerk. Der Datenpaketverlust und die Verzögerung werden in 10-Minuteintervallen gemessen und die Service Credits werden entsprechend berechnet. 1000 UDP Datagrams mit 96 byte Länge werden versandt. Der Übergabepunkt des Kunden in LeaseWeb's Equipment wird mit SNMP gemessen.
- 8.6. Das Netzwerkverfügbarkeitsziel, das Datenpaketverlustziel und das Latenz-Ziel werden auf Grundlage der IP Connectivity Service berechnet. Für den Fall, dass der IP-Connectivity Service dem Kunden auf einer aggregierten Basis angeboten wird, d.h. wenn LeaseWeb ein Datenvolumen- oder Bandbreitenpaket für mehrere Dedicated Equipment Services, Cloud Services oder Colocation Services anbietet, dann (i) wird das Netzwerkverfügbarkeitsziel, das Datenpaketverlustziel und das Latenz-Ziel auf der Grundlage der im Rahmen von Dedicated Equipment Services genutzten Server (im Fall der Überlassung von Dedicated Equipment durch LeaseWeb), oder auf der Grundlage der genutzten Instanzen / auf Cloud Platform Basis (im Fall der Nutzung von Cloud Services) oder aber auf der Grundlage der genutzten Racks (im Fall der Nutzung von Colocation Services) berechnet, und (ii) zum Zwecke der Berechnung der jeweiligen Netzwerkverfügbarkeits-Credits, dem Datenpaketverlust Service Credit und dem Latenz Service Credit wird die anteilige monatliche IP Connectivity Gebühr auf Grundlage der vom Kunden genutzten Anzahl von Dedicated Equipment, die genutzte Anzahl von Instanzen / Cloud Plattformen oder auf Grundlage der dem Kunden zur Verfügung gestellten Racks, genutzt.
- 8.7. Datenpaketverlust Service Credits, Netzwerkverfügbarkeits-Credits und Latenz Service Credits, die aufgrund desselben Ereignisses entstehen, entstehen nicht kumulativ, der Kunde hat aber Anspruch auf den Höchsten dieser Service Credits.
- 8.8. Der gesamte Höchstbetrag an Datenpaketverlust Service Credits, Netzwerkverfügbarkeits-Credits und Latenz Service Credits auf den der Kunde in einem Monat Anspruch hat, ist auf 50 % der monatlichen IP Connectivity Gebühr für den entsprechenden Monat beschränkt.
- 8.9. Für IP Connectivity Services, die im Zusammenhang mit Shared Web Hosting Services angeboten werden, erhält der Kunde keine Service Credits für Datenpaketverluste, für Netzwerkverfügbarkeit oder für Latenzen.

CHAPTER E. DEDICATED EQUIPMENT

9. ERSATZ VON DEDICATED EQUIPMENT

- 9.1. Für den Fall, dass LeaseWeb feststellt, dass Dedicated Equipment oder Teile davon defekt sind, wird LeaseWeb die defekten Teile des betroffenen Dedicated Equipments innerhalb der in der nachfolgenden Tabelle genannten „**Equipment Austauschzeit**“ ersetzen.

Table 6: Equipment Austauschzeiten

SERVICE LEVEL	EQUIPMENT AUSTAUSCHZEITEN
Basic	24 Stunden
Bronze	4 Stunden
Silver	3 Stunden
Gold	2 Stunden
Platinum	2 hours

- 9.2. Für den Fall, dass LeaseWeb das defekte Dedicated Equipment nicht innerhalb der Equipment Ersatz Zeit repariert oder ersetzt, hat der Kunde Anspruch auf einen Service Credit („**Equipment Ersatz Credit**“) pro weiterer Stunde in Höhe von 2 % des monatlichen Lease Gebühr für den entsprechenden Monat des entsprechenden Dedicated Equipment.
- 9.3. Die Equipment Ersatz Zeit gilt nur für die folgenden Standardarten von Dedicated Equipment: Switches, Server, HDDs, RAM, CPU, NIC und Raid-Controllers.
- 9.4. Für von LeaseWeb durch den Kunden geleastes, defektes Dedicated Equipment, auf das die Equipment Ersatz Zeit nicht gilt, wird LeaseWeb innerhalb angemessener Zeit auf Grundlage größtmöglichen Bemühens und Verfügbarkeit Ersatz erbringen.
- 9.5. LeaseWeb ist berechtigt, defektes Equipment eines Herstellers mit Equipment eines anderen Herstellers zu ersetzen, vorausgesetzt, (i) die technischen Spezifikationen dieses Ersatzequipments sind (im alleinigen Ermessen von LeaseWeb) gleichwertig sind, und (ii) der Ersatz nicht die Service Gebühr für das geleaste Equipment erhöht.
- 9.6. LeaseWeb ist unter keinen Umständen verpflichtet, zu überwachen oder regelmäßig zu prüfen, ob Equipment defekt ist.
- 9.7. Der gesamte Höchstbetrag an Equipment Ersatz Credits, auf den der Kunde in einem Monat Anspruch hat, ist auf 50 % des monatlichen Lease Gebühr des entsprechenden Monats für das defekte Equipment beschränkt.

CHAPTER F. COLOCATION SERVICES

10. COLOCATION TARGET UND CREDITS

- 10.1. Die monatliche Stromversorgung für Colocation Services gilt als entsprechend der nachfolgenden Tabelle vereinbart („**Stromversorgungsziel**“).

Table 7: Stromversorgungsziel

KONFIGURATION	STROMVERSORGUNGSZIEL
N+1	99.9%
2N	99.99%

Für den Fall, dass in einem Kalendermonat die Stromversorgung unterhalb des genannten Wertes bleibt, hat der Kunde Anspruch auf einen Service Credit („**Stromversorgungs-Credit**“) für jede 0,1 %, die die Stromversorgung unter dem Stromversorgungs-Ziel bleibt, in Höhe von 2 % des monatlichen Colocation Gebühr für den entsprechenden Monat des entsprechenden Colocation Service .

- 10.2. LeaseWeb wird in einer Höhe von 1,5 Metern über dem Boden und 0,5 Meter von der kalten Seite des Rack („**Temperaturziel**“) eine Lufttemperatur von 24 Grad Celsius (+/- 5 Grad Celsius) im LeaseWeb Rechenzentrum einhalten. Für jeden Fall in einem Monat, in dem die klimatisierte Luft für einen zusammenhängenden Zeitraum von zu 60 Minuten dieses Temperaturziel nicht erreicht („**Temperaturgrenze**“), hat der Kunden einen Anspruch auf einen Service Credit („**Temperatur Credit**“) in Höhe von 2 % der monatlichen Colocation Gebühr für den entsprechenden Monat und den betroffenen Colocation Service für jede 10 Minuten, die die Temperatur unter oder über dem Temperaturziel über die Temperaturgrenze hinausgeht.
- 10.3. Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen Stromversorgungs-Credit, wenn der Kunde sich für eine N Konfiguration (anstelle eine N+1 oder N 2) entschieden hat, oder wenn der Colocation Service in Shared Racks (anstelle von Private Racks) erbracht wird.
- 10.4. Der Kunde ist alleine für die Wartung und den Support von Colocated Equipment verantwortlich. LeaseWeb’s einzige Verantwortung hinsichtlich der Colocation Services ist es, sich größtmöglich um eine Lösung zu bemühen für den Fall, dass die Energieversorgung unterbrochen ist, oder die Lufttemperatur im LeaseWeb Rechenzentrum fehlerhaft nicht das Temperaturziel erreicht. Jeder weitere Support Service der vom Kunden bei LeaseWeb angefragt wird, wird entsprechend der untenstehenden Klausel 2 behandelt.
- 10.5. Stromausfall- und Temperatur-Credits, die aufgrund desselben Ereignisses entstehen, entstehen nicht kumulativ, der Kunde hat aber Anspruch auf den Höchsten dieser Service Credits.
- 10.6. Der gesamte Höchstsbeitrag an Stromausfall-Credits und Temperatur-Credits auf den der Kunde in einem Monat Anspruch hat, ist auf 50 % der monatlichen IP Connectivity Gebühr für den entsprechenden Monat beschränkt.

11. REMOTE HANDS SERVICES

- 11.1. Der Kunde kann LeaseWeb mit Support Services im Zusammenhang mit Colocation Services und Colocated Equipment („**Remote Hands Services**“) beauftragen. Remote Hand Services können beinhalten: einen Knopf drücken oder einen Schalter umlegen; Support einer planmäßigen Routinewartung; Bandwechsel; Neustart-Equipment; Kabelorganisation, Cross Connect Inventory und Labelling; Beobachten, Beschreiben und Berichten von Display-Informationen auf Maschinen und Konsolen; Modifizieren des Basis Kabellayouts, Diagnose, Installation von erhaltenem Equipment, Eintippen von Kommandos auf Computertastaturen, Ersatz von Hardwareteilen mit Ersatzteilen und Upgrades, Circuit Testing.
- 11.2. Soweit die Parteien schriftlich nichts anderes vereinbart haben, muss der Kunde auf eigene Kosten alle Unterlagen und Informationen hinsichtlich Remote Hands Services gegenüber LeaseWeb zugänglich machen.
- 11.3. LeaseWeb kann Aufträge des Kunden für Remote Hands Services nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen. Lehnt LeaseWeb den Auftrag ab, so liegt Leistung dieser Services alleine in der Verantwortung des Kunden.
- 11.4. Jeder Remote Hands Service wird AS-IS und auf der Grundlage größtmöglichen Bemühens erbracht. LeaseWeb haftet dem Kunden nicht für Schäden, die aufgrund erbrachten Remote Hands Services entstehen, es sei denn die Schäden beruhen auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz durch LeaseWeb. Alle Lieferzeiten, Arbeitszeiten oder Fristen, die im Zusammenhang mit Remote Hands Services gesetzt oder angegeben werden, sind lediglich Zielzeiten und LeaseWeb haftet unter keinen Umständen, wenn diese Zielzeiten oder Fristen nicht eingehalten werden.
- 11.5. LeaseWeb wird Supportmitarbeiter für Remote Hands Services 24 Stunden am Tag an jedem Tag des Jahres bereithalten.

12. REMOTE HANDS PAKETE

- 12.1. Wenn der Kunde ein Remote Hands Service Paket bestellt hat und LeaseWeb diese Bestellung angenommen hat, hat der Kunde einen Anspruch auf die Zeit an Remote Hands Services, die in dem Remote Hands Paket enthalten sind.
- 12.2. Die unten stehende Tabelle zeigt die Inklusivzeiten der Remote Hands Services, die in den entsprechenden Remote Hands Service Paketen enthalten sind.

Table 8: Remote Hands Inklusivzeiten

LEVEL	INKLUSIVZEIT
Basic	0 min.
Bronze	30 min. / Monat
Silver	60 min. / Monat
Gold	90 min. / Monat
Platinum	120 min. / Monat

- 12.3. Ungenutzte Remote Hands Minuten eines Paketes sind nicht erstattungsfähig und werden nicht auf den folgenden Monat übertragen.
- 12.4. Vorbehaltlich der Change Order Procedure, hat der Kunde das Recht, ein Upgrade oder Downgrade seines Remote Hands Packages zu beantragen. LeaseWeb kann diesen Antrag nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen.
- 12.5. Wenn kein Remote Hands Service vom Kunden bestellt worden ist, wird der Kunde in Bezug auf seinen Colocation Service, den Remote Hands Service auf Basis-Level erhalten.
- 12.6. Der Kunde kann zu jeder Zeit ein Upgrade des gewählten Remote Hands Services beantragen. Für diesen Antrag gilt Klausel 5 der AGB entsprechend. Das gewählte Remote Hands Paket kann nur am Ende der Vertragslaufzeit herabgesetzt werden.

13. SERVICEGEBÜHREN FÜR REMOTE HANDS

- 13.1. Der Kunde zahlt die monatliche Remote Hands Gebühr an LeaseWeb. Darüber hinaus kann LeaseWeb Service Gebühren für Remote Hands Service, der über die Inklusivzeit hinausgeht, in Rechnung stellen. Dabei wird nach Aufwand abgerechnet, wobei der Stundensatz gilt, den LeaseWeb für den entsprechenden Remote Hands Service angesetzt hat (zuzüglich LeaseWeb's Ausgaben in Bezug zum Remote Hands Services inklusive Reisekosten soweit diese anfallen). Der anzuwendende Stundensatz kann von dem gewählten Remote Hands Paket abhängen.
- 13.2. Jeder Remote Hands Service wird im wirtschaftlichen Viertelstundenraster gemessen, wobei die Anzahl an Minuten die gebraucht werden, um eine Aufgabe abzuschließen auf die nächste Viertelstunde aufgerundet werden, unabhängig von der Komplexität der erforderlichen Arbeit.
- 13.3. Zum Zwecke der Bestimmung des zeitlichen Aufwandes des erbrachten Remote Hands Services, sind LeaseWeb's Daten bindend.

CHAPTER G. CLOUD SERVICES

14. UPTIME CLOUD PLATFORM

- 14.1. LeaseWeb wird die Verfügbarkeit der Cloud Plattform auf einer 24/7/365 Basis alle fünf (5) Minuten testen (jeder einzelne Test wird auch "Platform Test" genannt). Eine "Cloud Platform Servicebeeinträchtigung" liegt vor, wenn die Cloud Plattform bei drei (3) aufeinanderfolgenden Platform Tests nicht geantwortet hat.
- 14.2. Für jeden Tag, an dem eine Cloud Platform Servicebeeinträchtigung auftritt, hat der Kunde Anspruch auf einen Service Credit, der der Höhe nach 1/30stel seiner monatlich zu zahlenden Cloud Gebühren für denjenigen Bestandteil der Cloud Services entspricht, der von der Cloud Platform Servicebeeinträchtigung betroffen ist.

15. UPTIME PRIVATE CLOUD PORTAL

- 15.1. LeaseWeb wird die Verfügbarkeit von Private Cloud Portalen (also die Online Konsole, die LeaseWeb dem Kunden zur Verwaltung der Private Cloud Services zur Verfügung stellt) auf einer 24/7/365 Basis alle zwanzig (20) Minuten testen (jeder einzelne Test wird auch "Cloud Console Test Transaction" genannt). Eine "Cloud Console Servicebeeinträchtigung" liegt vor, wenn die betroffene Konsole bei drei (3) aufeinanderfolgenden Tests nicht geantwortet hat.
- 15.2. Für jeden Tag, an dem eine Cloud Console Servicebeeinträchtigung auftritt, hat der Kunde Anspruch auf einen Service Credit, der der Höhe nach 1/30stel seiner monatlich zu zahlenden Private Cloud Gebühren für denjenigen Bestandteil der Private Cloud Services entspricht, der von der Cloud Console Servicebeeinträchtigung betroffen ist.

16. ALLGEMEINES

- 16.1. Für die Feststellung einer Cloud Plattform oder einer Cloud Console Servicebeeinträchtigung sind die von LeaseWeb erfassten Daten verbindlich.
- 16.2. Alle Platform Tests oder Cloud Console Test Transactions, die wegen des Vorliegens eines "ausgeschlossenen Ereignisses" fehlgeschlagen sind, werden nicht berücksichtigt, wenn es um die Feststellung einer Cloud Plattform oder einer Cloud Console Servicebeeinträchtigung geht.
- 16.3. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Wartung und den Support des CloudStack Container Service, der Teil des Private Cloud Resource Pools ist.
- 16.4. Service Credits für Cloud Console oder für Cloud Platform Servicebeeinträchtigungen, die auf einer identischen Ursache beruhen, werden nicht zusammengerechnet. Der Kunden hat stattdessen einen Anspruch auf den jeweils höheren Service Credit aus einer solchen Servicebeeinträchtigung.
- 16.5. Der maximale monatliche Betrag an Service Credits, den ein Kunde für Cloud Plattform oder für Cloud Console Servicebeeinträchtigungen erhalten kann, beträgt 50% der vom Kunden monatlich zu zahlenden Gebühren für Cloud Services.

CHAPTER H. ANSPRUCH AUF SERVICE CREDITS

17. GELTENDMACHUNG VON SERVICE CREDITS

- 17.1. Um einen Service Credit zu beanspruchen, muss der Kunde LeaseWeb's Kundensupport innerhalb von 5 Werktagen nach Ende des Monats für den der Service Credit beansprucht wird, kontaktieren. Der Service Credit-Anspruch muss beinhalten: (a) den Kundennamen und seine Kontaktinformationen; (b) das Datum und die Zeit in der der Fehler aufgetreten ist; (c) eine kurze Beschreibung der Charakteristik des aufgetretenen Fehlers; und (d) die jeweilige LeaseWeb Support Ticket Number für den Fehler.
- 17.2. LeaseWeb informiert den Kunden per Email über die Entscheidung hinsichtlich des Anspruchs. Soweit der Anspruch zurückgewiesen wird, werden die dafür ausschlaggebenden Punkte genannt. Soweit der Anspruch anerkannt wird, wird LeaseWeb dem Kundenkonto einen Service

Credit gutschreiben. Der Service Credit wird bei der nächsten Rechnung gegenüber dem Kunden angerechnet. LeaseWeb's Aufzeichnungen und Daten sind die Grundlage für alle Berechnungen und Bezifferungen im Hinblick auf die Service Credits.

- 17.3. Um einen Anspruch auf einen Service Credit zu haben, muss der Kunde in gutem Glauben mit LeaseWeb zusammenarbeiten, um den Grund des Ereignisses, der zu dem Fehler des Service Levels geführt hat, zu finden.
- 17.4. Es besteht kein Anspruch auf einen Service Credit, wenn der Fehler auf einem „ausgenommenen Ereignis“ beruht.
- 17.5. Service Credits stellen den einzigen Anspruch des Kunden im Hinblick auf Fehler gegen LeaseWeb dar und regeln LeaseWeb's einzige Haftung in Bezug zu oder in Verbindung mit Servicestörungen oder dem Versäumnis von LeaseWeb, die vereinbarten Service Levels zu erreichen. Diese Service Störungen und Versäumnis stellen keinen Vertragsbruch durch LeaseWeb dar.