Critical Application Services – Garantie im Service Level - Standard

Zusätzliche Begriffsdefinitionen
Einige in dieser Garantie im Service Level für Critical Application Services verwendeten Wörter haben spezielle Bedeutungen:

- „Gebühr“ bedeutet Ihre monatliche Gebühr für die Hosting-Leistungen oder Ihre Gebühren für anwendungsbezogene Dienste.
- Eine „Überwachungswarnung“ bedeutet den Zustand, wenn ein überwachtes Gerät einen vordefinierten Fehlerzustand erreicht und eine Art Meldung erzeugt („Warnung“).
- „Überwachungsdienste“ bedeutet die Infrastruktur, Software und Dienste, die für die Überwachung von Geräten und für das Erzeugen/Tracking von „Überwachungswarnungen“ zuständig sind.
- „Monat“ bedeutet einen Monat mit dreißig (30) Tagen, d.h., dass alle Verfügbarkeitsberechnungen auf einen Monat mit dreißig (30) Tagen bezogen sind.

1.1 Fünfminütige Benachrichtigungszeit.
Wurde eine Überwachungswarnung ausgelöst, dann benachrichtigt Sie Rackspace innerhalb von fünf (5) Minuten per SMS oder E-Mail oder mithilfe eines für Überwachungswarnungen geeigneten Ticket-Systems.

1.1.1 Ausgleich. Sollten wir die in Abschnitt 1.1 garantierte Benachrichtigungszeit nicht einhalten, dann haben Sie in Bezug auf das betroffene gehostete System je Ereignis Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von fünf Prozent (5 %) Ihrer Gebühr und bis zu hundert Prozent (100 %) Ihrer Gebühr für das betroffene gehostete System/die betroffenen gehosteten Systeme.

1.2 Gutschriftbeschränkungen

1.2.1 Mindestanforderungen. Die in diesem Dokument für die Critical Application Services - Garantien im Service Level genannten Gutschriften gelten nicht, wenn

Sie an dem gehosteten System Änderungen vornehmen oder anderweitig eine Veränderung verursachen oder herbeiführen, die Rackspace an der Bereitstellung der Critical Application Services oder an der Erfüllung der hierin aufgeführten Garantien im Service Level hindert.

1.2.2 Wartung. Bei Ausfallzeiten oder Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten haben Sie keinen Anspruch auf eine Gutschrift. „Wartung" bedeutet:
1.2.2.1 Rackspace-Wartungsfenster – Mindestens zweiundsiebzig (72) Stunden im Vorfeld geplante und während der Randstunden in der Zeitzone des Datenzentrums durchgeführte Upgrades oder Reparaturen gemeinsam genutzter Infrastruktur, wie Core-Routing oder der Wechsel der Infrastruktur;
1.2.2.2 Geplante Kundenwartung – Die von Ihnen angeforderte und von uns im Vorfeld geplante Wartung Ihrer Konfiguration (entweder von Fall zu Fall oder aufgrund bestehender Anweisungen), wie Hardware- oder Software-Upgrades; oder
1.2.2.3 Notfallwartung – Wichtige ungeplante Wartung aus Gründen der Sicherheit oder Leistung Ihrer Konfiguration oder des Rackspace Netzwerks.

1.2.3 Deaktivieren oder Entfernen der Überwachungs- oder Sicherheitsdienste, Störungen von Diensten. Sie haben uns vorab zu informieren, wenn Sie Überwachungs- oder Sicherheitskomponenten an Ihrem gehosteten System länger als dreißig (30) Minuten deaktivieren, blockieren oder entfernen wollen (einschließlich entsprechender Rackspace Cloud-Dienste). Gutschriften erhalten Sie nicht bei Ereignissen, die vermieden oder abgeschwächt worden wären, wenn Sie die Überwachungs- oder Sicherheitskomponenten nicht deaktiviert, blockiert oder entfernt oder anderweitig unsere Möglichkeiten der Bereitstellung der Dienste behindert hätten. Überwachungs- und Sicherheitskomponenten umfassen ohne Einschränkung Microsoft Operations Manager, Microsoft Systems Management Server, Microsoft Active Directory, Winternals Defrag Manager, Dell OpenManage, Symantec, Nimbus und ZENworks, CA SystemEDGE, CA Spectrum, CA Introscope.

1.2.4 Außerordentliche Ereignisse. Sie haben keinen Anspruch auf eine Gutschrift bei Ausfallzeiten oder Unterbrechungen aufgrund von Denial-of-Service-Angriffen, Virenattacken, Hacking-Versuchen oder anderen Situationen außerhalb unserer Kontrolle, wie Spitzenbelastungen im Datenverkehr oder die

Nutzung von Applikationen, die die Überwachungsdienste auf unvorhersehbare Weise beanspruchen und unverhältnismäßig von Ihrer bisherigen Nutzung abweichen.

1.2.5 Vertragsverletzung Ihrerseits. Verletzen Sie den Vertrag zu dem Zeitpunkt des zu der Gutschrift Anlass gebenden Ereignisses (einschließlich Ihrer Zahlungspflichten gegenüber uns), dann haben Sie erst Anspruch auf eine Gutschrift, wenn Sie die Vertragsverletzung behoben haben. Sie haben keinen Anspruch auf eine Gutschrift, wenn das zu der Gutschrift Anlass gebende Ereignis aufgrund Ihrer Vertragsverletzung aufgetreten ist und andernfalls nicht aufgetreten wäre.

1.2.6 Konfigurationsleitfaden für die Critical Application Services. Um zu gewährleisten, dass Rackspace Ihnen die Critical Application Services bereitstellen kann, können Ihnen Supportteams von Rackspace gelegentlich Konfigurationsänderungen oder Upgrades empfehlen (der „Konfigurationsleitfaden"). Sie haben keinen Anspruch auf eine Gutschrift, wenn das zu der Gutschrift Anlass gebende Ereignis aufgetreten ist, weil Sie den Konfigurationsleitfaden nicht umgesetzt oder die Problematik nicht in einer anderen Weise behandelt haben, die es Rackspace erlaubt, die Critical Application Services innerhalb von fünf (5) Tagen oder innerhalb einer anderen in dem Konfigurationsleitfaden genannten Frist, nachdem Sie den Konfigurationsleitfaden erhalten haben, bereitstellen zu können.

1.2.7 Support für Adobe® CQ Erwerben Sie einen Support für Adobe CQ, dann unterliegt dieser Service den Bedingungen auf http://www.rackspace.com/de/legal/rackspace-support-for-adobe-cq/

© 2013 Rackspace International GmbH

Aktualisiert am 20.09.2013