NETZFABRIK GMBH

Service Level Agreements

Stand: November 2026 · NETZFABRIK GmbH, Barthelstraße 4, 50823 Köln

1. Geltung und Gegenstand

Diese Service Level Agreements (SLA) beschreiben die Verfügbarkeits- und Reaktionszusagen der NETZFABRIK GmbH für ihre Produkte und Dienstleistungen. Sie ergänzen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und System Policies.

Die konkret geltenden Werte richten sich nach dem jeweiligen Vertrag bzw. Angebot. Ein SLA gilt nur, soweit es für das betreffende Produkt ausdrücklich vereinbart ist; ohne gesonderte Vereinbarung schuldet NETZFABRIK keine bestimmte Verfügbarkeit. Die Zielreaktionszeiten nach Ziffer 4 gelten dagegen für alle Kunden, auch ohne gesonderte Vereinbarung.

Erfasst sind insbesondere Cloud Services (Cloud Server, Object Storage, Cloud Backup), Managed Hosting (u. a. GitLab, GitLab Runner, Rocket.Chat, Sentry, Tableau, Nextcloud, Zammad), Managed Services (u. a. Microsoft 365, Endpoint Security, Cloud PBX, E-Mail-Archivierung) sowie Infrastruktur (Colocation, Dedicated Server, DDoS Protection, Domain Reselling).

Stand: Oktober 2026. Diese Angaben stellen keine Rechtsberatung dar.

2. Begriffe und Verfügbarkeitsberechnung

Verfügbarkeit ist das Verhältnis der tatsächlichen Betriebszeit eines Dienstes zur vereinbarten Gesamtzeit innerhalb eines Kalendermonats, ausgedrückt in Prozent.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit bleiben unberücksichtigt:

- angekündigte Wartungsfenster (geplante Wartung),
- Störungen durch höhere Gewalt oder Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von NETZFABRIK,
- Ausfälle, die auf vom Kunden bereitgestellte Inhalte, Software, Konfigurationen oder Handlungen zurückgehen,
- Ausfälle von Vorleistungen Dritter, soweit sie NETZFABRIK nicht zu vertreten hat,
- Unterbrechungen infolge der Sperrung wegen Zahlungsverzugs oder Verstößen gegen AGB/System Policies.

Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, bei Priorität P1 zu jeder Zeit, und der ersten qualifizierten Rückmeldung von NETZFABRIK. Die Reaktionszeit ist keine Zusage zur Wiederherstellung (Entstörungszeit).

3. Verfügbarkeit nach Produkt

Soweit vereinbart, gelten folgende Zielverfügbarkeiten. Bezugsgröße ist einheitlich der Kalendermonat nach Ziffer 2; ein Jahresmittel wird nicht gebildet, weil ein guter Jahresschnitt einen schlechten Monat sonst verdecken würde.

- **Cloud Services und Dedicated Server:** 99,9 % Netzwerk- und Infrastrukturverfügbarkeit im Rechenzentrum,
- **Managed Hosting:** 99,9 % Verfügbarkeit der verwalteten Anwendung, einschließlich Monitoring durch NETZFABRIK,
- **Colocation:** 99,9 % Verfügbarkeit von Strom- und Klimaversorgung sowie Netzanbindung,
- **DDoS Protection:** 99,9 % Verfügbarkeit der Filterinfrastruktur. Eine bestimmte Abwehrwirkung, etwa gegen jede Angriffsart oder jedes Angriffsvolumen, ist damit nicht zugesagt,
- **Managed Services:** Für Leistungen, die auf der Plattform eines Drittanbieters beruhen (u. a. Microsoft 365, Cloud PBX), gilt die Verfügbarkeitszusage des jeweiligen Anbieters. NETZFABRIK schuldet insoweit die vereinbarte Administration, Überwachung und Störungsbearbeitung nach Ziffer 4, nicht die Verfügbarkeit der fremden Plattform,
- **Domain Reselling:** Für die Erreichbarkeit von Domains und die Bearbeitung von Registrierungen sind die jeweilige Registry und deren Systeme maßgeblich. NETZFABRIK schuldet die zügige Weitergabe von Aufträgen, keine Verfügbarkeit der Registry.

Die genannten Werte sind Zielwerte und gelten vorbehaltlich einer ausdrücklichen Vereinbarung im jeweiligen Vertrag. Höhere Verfügbarkeiten (z. B. redundante Auslegung) können gesondert vereinbart werden.

4. Servicezeiten, Support und Reaktionszeiten

Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von NETZFABRIK in Nordrhein-Westfalen. Innerhalb dieser Zeiten ist der Standard-Support per Ticket und E-Mail erreichbar. Für kritische Störungen (Priorität P1) steht darüber hinaus eine telefonische Rufbereitschaft rund um die Uhr (24/7, 365 Tage im Jahr) zur Verfügung. Störungen der Priorität P1 meldet der Kunde ausschließlich telefonisch über diese Rufbereitschaft.

Meldungen, die außerhalb der Servicezeiten eingehen, gelten für die Berechnung der Reaktionszeiten von P2, P3 und P4 als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

Störungen und Anfragen werden in vier Prioritäten eingestuft; für alle Kunden gelten folgende Zielreaktionszeiten:

- **P1, kritisch** (Totalausfall oder Verdacht auf einen Sicherheitsvorfall): Reaktion innerhalb von 15 Minuten, rund um die Uhr (24/7),
- **P2, hoch** (wichtige Funktion gestört, der Betrieb läuft eingeschränkt): Reaktion innerhalb von 1 Stunde innerhalb der Servicezeiten,
- **P3, normal** (ein einzelner Arbeitsplatz betroffen oder eine Umgehung möglich): Reaktion innerhalb von 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten,
- **P4, niedrig** (Fragen, Wünsche und planbare Anliegen): Reaktion innerhalb von 1 Werktag, gerechnet in Servicezeiten.

Der Verdacht auf einen Sicherheitsvorfall, etwa einen Angriff, eine Kompromittierung oder einen unbefugten Zugriff auf Daten, wird stets als P1 eingestuft, unabhängig vom Umfang der bereits erkennbaren Auswirkungen.

Hat der Kunde ein SLA-Paket (Bronze, Silver oder Gold) vereinbart, gilt für P2, P3 und P4 die im Paket vereinbarte Reaktionszeit, soweit sie kürzer ist als die Zielreaktionszeit der Stufe, sowie die im Paket

vereinbarte erweiterte Servicezeit. Die Zielreaktionszeiten der Stufen und die Servicezeiten nach diesem Abschnitt gelten für Kunden mit Paket in jedem Fall mindestens; für P1 ändert ein Paket nichts.

NETZFABRIK bearbeitet Störungen mit angemessener Priorität und dem Ziel einer zügigen Entstörung. Eine feste Entstörungszeit wird nur zugesagt, soweit sie ausdrücklich vereinbart ist.

5. Wartung und Störungsmeldung

Geplante Wartungsarbeiten kündigt NETZFABRIK in der Regel mindestens fünf Werktage im Voraus an, üblicherweise über die Statusseite unter netzfabrik.statuspage.io und per E-Mail an die hinterlegten Ansprechpartner. Wartungsfenster liegen möglichst in verkehrsarmen Zeiten, im Regelfall zwischen 22:00 und 6:00 Uhr, und dauern zusammen üblicherweise nicht länger als acht Stunden je Kalendermonat. Dringende Sicherheitsmaßnahmen kann NETZFABRIK auch ohne Vorankündigung durchführen; NETZFABRIK informiert den Kunden in diesem Fall unverzüglich nach Durchführung.

Störungen meldet der Kunde über die vereinbarten Support-Kanäle mit einer nachvollziehbaren Beschreibung (betroffener Dienst, Zeitpunkt, Auswirkung). Die Zielreaktionszeiten beginnen mit dem Eingang einer ordnungsgemäßen Meldung innerhalb der Servicezeiten.

6. Datensicherung

Soweit eine Datensicherung als Leistung vereinbart ist (etwa bei Cloud Backup), erfolgt sie im vereinbarten Umfang und Turnus. Im Übrigen ist der Kunde für eine dem Risiko angemessene, regelmäßige Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Einzelheiten regeln die jeweilige Leistungsbeschreibung und die System Policies.

7. Rechtsfolgen bei Unterschreitung (Service-Gutschriften)

Wird eine ausdrücklich vereinbarte Zielverfügbarkeit in einem Kalendermonat unterschritten, kann der Kunde, soweit im Vertrag vereinbart, eine Service-Gutschrift auf das monatliche Entgelt des betroffenen Dienstes verlangen. Umfang und Staffelung der Gutschriften ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag.

Service-Gutschriften sind das vorrangige Mittel bei Verfügbarkeitsunterschreitungen. Voraussetzung ist, dass der Kunde die Unterschreitung unverzüglich meldet und der betroffene Vertrag nicht wegen Zahlungsverzugs gesperrt ist. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt, soweit die AGB nichts Abweichendes regeln.

8. Kontakt

Fragen zu unseren Service Level Agreements beantworten wir gerne:

E-Mail: info(at)netzfabrik.com
Telefon: +49 221 66 96 20 00

Geschäftsanschrift: NETZFABRIK GmbH, Barthelstraße 4, 50823 Köln
Postanschrift: NETZFABRIK GmbH, Caya GmbH Postbox 718068, 96035 Bamberg