

Service Level Agreement

Standard

PRÄAMBEL

Die Anexia Cloud Solutions GmbH („Anexia“) hat sich die nachfolgend beschriebenen Qualitätsparameter für die eigenen Dienstleistungen zum Ziel gesetzt. Aus diesem Grund bietet Anexia dem Kunden (Auftraggeber) die Zahlung einer Vertragsstrafe im Fall des Nichterreichens bzw. des nicht vollständigen Erreichens dieses Zieles an.

§1 Voraussetzungen

Dieses Service Level Agreement (im Folgenden „SLA“) ist nur gültig, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Ausschließlich Anexia bzw. Mitglieder der Anexia Holding GmbH-Gruppe betreuen das System, soweit deren Leistungspflicht nach diesem Angebot, nach dem SLA und nach den AGB reicht. Allerdings erhält der Auftraggeber Zugangsdaten für alle Server und darf auf alle Daten lesend und schreibend zugreifen. Für Änderungen, die nicht durch Anexia durchgeführt werden, übernimmt Anexia keine Haftung.
- Das System wird durch die Anexia mit Netzwerk und Internet angebunden.

§2 Vertragsgegenstand

Dieses Service Level Agreement bezieht sich ausschließlich auf das Angebot des Auftragnehmers für die bestellte Dienstleistung, welches der Kunde (Auftraggeber) angenommen hat (im Folgenden „Vertrag“). In dem Vertrag/Angebot wurde ausschließlich auf dieses Service Level Agreement hingewiesen. Das Service Level Agreement ist nicht auf andere Produkte übertragbar. Sollte es widersprüchliche Regelungen zum Vertrag/Angebot geben, so gelten die Regelungen im Vertrag vorrangig gegenüber dem SLA. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers gelten weiterhin, allerdings nachrangig zu dem SLA und damit auch nachrangig zu dem Vertrag.

§3 Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit der IP-Infrastruktur

Anexia ist durchgehend bestrebt, die eigene IP-Infrastruktur sowohl in Leistung und Verfügbarkeit auszubauen als auch die gesamte Infrastruktur auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten. Folgende Maßnahmen werden für die Verfügbarkeit und die Sicherheit der Kundendaten ergriffen:

- Zutrittskontrolle über Key-Card bzw. Portier im Rechenzentrum
- Durchgehende Technikerbereitschaft (24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr)
- Video- und Zugangskontrolle
- Brandmeldesystem mit automatischer Benachrichtigung der örtlichen Feuerwehr im Rechenzentrum
- Einbruchsmeldesystem im Rechenzentrum
- Redundante Stromversorgung sowie USV- bzw. aggregatgeschützte Stromzufuhr im Rechenzentrum
- Verschiedene USV-/Netzphasen bei zwei oder mehr Netzteilen im Rechenzentrum
- Vollständige Klimatisierung der Serverräume

§4 Technische Maßnahmen zur Qualitätssicherung der IP-Infrastruktur

Weiters ergreift die Anexia die folgenden Maßnahmen zur Sicherung und Verfügbarkeit der IP-Infrastruktur:

- Tägliche Backups der eigenen Systeme
- Komplette Netzüberwachung (Network Operations Center – NOC)
- Mehrere Hauszuleitungen (trassenredundant) für IP-Infrastruktur
- Redundanter Glasfaserring durch Österreich und Deutschland
- Segmentierung des Netzwerkes in geschützte und öffentliche Bereiche
- Einsatz von Firewall-Systemen in systemkritischen Anwendungen

§5 Allgemeine Bestimmungen des Service Level Agreements

Ansprüche auf Vertragsgutschrift wegen Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level können durch den Kunden (Auftraggeber) geltend gemacht werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Eine Störung stellt eine Nichteinhaltung eines Service Levels dar.
- Ansprüche auf eine Gutschrift bzw. Vertragsstrafe, wie in diesem Vertrag festgehalten, müssen innerhalb von sieben Tagen nach ordnungsgemäßer Mitteilung der Störung durch den Auftragnehmer per Fax oder Einschreiben von dem Kunden / Auftraggeber geltend gemacht werden.

§6 Berechnung von Service-Gutschriften

Werden vereinbarte Service Level nicht eingehalten, kann der Kunde (Auftraggeber) Ansprüche auf Service-Gutschriften geltend machen. Hierbei gilt die Regelung, dass pro angefangener Stunde zusätzlicher Ausfallszeit eine Tagesmiete der jeweiligen Serviceteilleistung (1/30 der Monatsmiete) geltend gemacht werden kann. Die maximale Gutschrift beträgt hierbei 50 % der Monatsmiete. Diese gilt als einmalige Entschädigung für den Kunden (Auftraggeber). Eine Gutschrift ist nicht aufrechenbar oder in einen anderen Monat übertragbar.

§7 Service Level Agreements

Die Verfügbarkeitsgarantie wird wie folgt beschrieben:

Verfügbarkeit der Internetdienstleistungen:

Indikator	**SLA**	**Messung**
Temperatur Rechenzentrum	18-24 °C	5-Minuten-Takt

Indikator	SLA	Messung
Luftfeuchte Rechenzentrum	35-65 %	5-Minuten-Takt
Verfügbarkeit Klimatisierung	99,9 % / Monat	5-Minuten-Takt
Stromverfügbarkeit gleichzeitig von A- und B-Feed	99,9 % / Monat	5-Minuten-Takt
Backbone-Verfügbarkeit	99,5 % / Monat	5-Minuten-Takt
Service-Verfügbarkeit	Nach Definition im Angebot / Vertrag	5-Minuten-Takt

Die Reaktionszeiten des Supports werden wie folgt festgelegt:

Störungskategorie	Reaktionszeit	Verfügbarkeit
Dringlichkeitsstufe 1	< 60 Minuten	365 / 24 / 7
Dringlichkeitsstufe 2	< 240 Minuten	365 / 24 / 7
Dringlichkeitsstufe 3	< 48 Stunden	Innerhalb der Geschäftszeiten

Definition der Dringlichkeitsstufen:

DRINGLICHKEITSSTUFE 1:

Dringend, d. h. Totalausfall von Systemen, kein Zugriff auf die Systeme

DRINGLICHKEITSSTUFE 2:

Hoch, d. h. Leistungsabfall, Wiederherstellung von Daten, Ausfall von redundanten Subsystemen

DRINGLICHKEITSSTUFE 3:

Niedrig, d. h. Change Requests, Servicefragen

Bei einer Nichteinhaltung des Services gilt die oben beschriebene Vertragsstrafe/Gutschrift auf die Monatsrechnung des Kunden (Auftraggebers).

§8 Geschäftszeiten

Die üblichen Geschäftszeiten von Anexia sind Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr (exkl. Feiertage in Kärnten/Österreich).

§9 Kontaktdaten des technischen Supports

Zur Meldung eines Incidents ist das technische Supportteam von Anexia über die folgenden Kontaktmöglichkeiten erreichbar:

Per E-Mail: support@anexia-it.com

Telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten: +43 50 556-333

Telefonisch außerhalb der Geschäftszeiten: Notfallhotline (vertraulich, wird nach Vertragsabschluss bekannt gegeben)

§10 Eskalation bei Überschreitung von Reaktionszeiten

Werden definierte Reaktionszeiten überschritten, kann bei Bedarf eine Eskalation erfolgen. Die zuständigen Eskalationskontakte sind dem jeweiligen Vertrag (SLA) bzw. dem operativen Handbuch zu entnehmen.

Bitte beachten: Jede telefonische Kontaktaufnahme erfordert im Vorfeld ein Ticket.

§11 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Klauseln dieses Service Level Agreements nicht rechtswirksam sein, so wird die Gültigkeit der anderen Parameter dadurch nicht berührt.