



# **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

## Standard

## Präambel

Die ANEXIA Deutschland GmbH („ANEXIA“) hat sich nachfolgend beschriebene Qualitätsparameter für die eigenen Dienstleistungen zum Ziel gesetzt. Aus diesem Grund bietet die ANEXIA dem Kunden (Auftraggeber) eine Zahlung einer Vertragsstrafe im Fall des Nicht-Ereichens bzw. nicht vollständig Erreichens dieses Zieles an.

## § 1 Voraussetzungen

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

- Ausschließlich die ANEXIA bzw. Mitglieder der ANX Holding GmbH Gruppe betreuen das System soweit deren Leistungspflicht nach diesem Angebot, nach dem SLA und nach den AGBs 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 des Auftragnehmers gelten weiterhin, allerdings nachrangig zu dem SLA und damit auch nachrangig zu dem Vertrag.

## § 3 Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit der IP Infrastruktur

Die ANEXIA ist durchgehend bestrebt, die eigene IP Infrastruktur sowohl in Leistung und Verfügbarkeit auszubauen, als auch die gesamte Infrastruktur auf aktuellem 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
- Einbruchmeldesystem im Rechenzentrum
- Redundante Stromversorgung sowie USV bzw. Aggregat geschützte Stromzufuhr im Rechenzentrum
- Verschiedene USV / Netz Phasen 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 Operation 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 Agreement

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 Nicht-Einhaltung eines Service Level 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 hierbei sind 50% der Monatsmiete. Diese gelten 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:

<b>Verfügbarkeit der Internetdienstleistungen</b>		
<b>Indikator</b>	<b>SLA</b>	<b>Messung</b>
Temperatur Rechenzentrum	18-24 °C	5 Minuten Takt
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 Servügarkeit	Nach Definition im Angebot / Vertrag	5 Minuten Takt

<b>Die Reaktionszeiten des Supports werden wie folgt festgelegt</b>		
<b>Störungskategorie</b>	<b>Reaktionszeit</b>	<b>Verfügbarkeit</b>
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 Nicht-Einhaltung 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 8 bis 17 Uhr (exkl. Feiertage in Kärnten/Österreich)

**§ 9 Kontaktdaten technischer Support**

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 5 0556-333
Telefonisch, außerhalb der Geschäftszeiten:	Notfallhotline (vertraulich, wird nach Vertragsabschluss bekanntgegeben)

**§ 10 Eskalation bei Überschreitung von Reaktionszeiten**

Sofern definierte Reaktionszeiten überschritten werden, kann bei Bedarf nachfolgend benannter Eskalationskontakt kontaktiert werden.

Eskalationskontakt:	Christian Inzko, COO
Per E-Mail:	cinzko@anexia-it.com
Telefonisch, innerhalb der Geschäftszeiten:	+43 5 0556

**§ 11 Salvatorische Klausel**

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