

ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Service Level Agreement in der Stufe 2

Inhaltsverzeichnis

Präambel	3
Voraussetzungen	3
Vertragsgegenstand	3
Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit der IP Infrastruktur	3
Technische Maßnahmen zur Qualitätssicherung der IP Infrastruktur	4
Allgemeine Bestimmungen des Service Level Agreement	4
Allgemeines	4
Berechnung von Service-Gutschriften.....	4
Änderungen des Service Level Agreements	4
Verfügbarkeit des Netzwerks	5
Salvatorische Klausel	5

Präambel

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

Voraussetzungen

Dieses Service Level Agreement ist nur gültig, wenn die folgend genannten Bedingungen erfüllt werden:

- Die Kontaktinformationen des Kunden sind am aktuellen Stand
- Ausschließlich die ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH betreut das System
- Das System wird durch die ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH per Netzwerk und Internet angebunden
- Der Kunde ist mit keiner Zahlung in Verzug

Vertragsgegenstand

Dieses Service Level Agreement bezieht sich ausschließlich auf den Vertrag, welcher zwischen dem Kunden für die bestellte Dienstleistung und dem Partner abgeschlossen wurde. In der bestellten Dienstleistung wurde ausschließlich auf dieses Service Level Agreement hingewiesen. Das Service Level Agreement ist nicht auf andere Produkte übertragbar. Sollte es widersprüchliche Regelungen zum Vertrag geben, so gelten die Regelungen im Vertrag vorrangig gegenüber dem SLA Vertrag. Die allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Providers gelten weiterhin.

Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit der IP Infrastruktur

Die ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH 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
- Durchgehende Technikerbereitschaft (24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr)
- Video- und Zugangskontrolle im Gebäude
- Brandmeldesystem mit automatischer Benachrichtigung der örtlichen Feuerwehr
- Einbruchmeldesystem
- Redundante Stromversorgung
- USV bzw. Aggregat geschützte Stromzufuhr
- Verschiedene USV / Netz Phasen bei zwei oder mehr Netzteilen
- Vollständige Klimatisierung der Serverräume

Technische Maßnahmen zur Qualitätssicherung der IP Infrastruktur

Weiters ergreift die ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH 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
- Segmentierung des Netzwerkes in geschützte und öffentliche Bereiche
- Einsatz von Firewall-Systemen in systemkritischen Anwendungen

Allgemeine Bestimmungen des Service Level Agreement

Allgemeines

Ansprüche können durch den Kunden geltend gemacht werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Die Störung stellt eine Nicht-Einhaltung dieses Service Level Agreements dar
- Der Kunde muss die Störung innerhalb drei Tagen entweder per Postschreiben, per FAX oder per Ticketsystem der ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH mitteilen.
- Ansprüche auf eine Gutschrift bzw. Vertragsstrafe wie in diesem Vertrag festgehalten, müssen innerhalb von 15 Tagen per FAX oder Einschreiben gefordert werden.

Berechnung von Service-Gutschriften

Wird das Service Level Agreement gebrochen, kann der Kunde Ansprüche auf Service-Gutschriften geltend machen. Hierbei gilt die Regelung, dass pro Stunde zusätzliche Ausfallszeit eine Tagesmiete (1/30 der Monatsmiete) geltend gemacht werden kann. Die maximale Gutschrift hierbei sind 50% der Monatsmiete. Service-Gutschriften können nicht von Monat zu Monat weiter in Anspruch genommen werden. Diese gelten als einmalige Entschädigung für den Kunden.

Änderungen des Service Level Agreements

Die ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH behält sich das Recht vor, dieses Service Level Agreement jederzeit zu ändern. Die aktualisierten Vertragspunkte werden dem Kunden per E-Mail an die, von Kunden hinterlegten, Kontaktdaten beigefügt.

Verfügbarkeit des Netzwerks

Die Verfügbarkeitsgarantie wird wie folgt beschrieben:

Verfügbarkeit der Internetdienstleistungen				
Indikator	Beschreibung	Erreicht	SLA	Messung
IP Infrastruktur Verfügbarkeit	Hier beschrieben ist die Netzwerkverfügbarkeit der IP Infrastruktur.	100% im Jahresmittel	99,5% im Jahresmittel	5 Minuten Takt

Bei einer Nicht-Einhaltung des Services, gilt die oben beschriebene Vertragsstrafe/Gutschrift auf die Monatsrechnung des Kunden.

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.