

Service Level Agreement (SLA)

Elektronisches Maklerinformationssystem



BranCon GmbH

Marktplatz 28
3335 Weyer

Begriffe

Im Business Service Level Agreement (SLA) werden garantierte Zeiten und Verfügbarkeiten für die einzelnen Produkte definiert. Sie finden hier eine Erklärung der hierbei verwendeten Begriffe:

Allgemeine Anfrage

Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen

Dienst

Die Softwarekomponente, die als Basis für die Applikation des Kunden dient.

Verfügbarkeit

Definiert die Mindestverfügbarkeit Ihres Produktes. Vereinbarte Wartungsfenster sind hierbei ausgenommen.

Software-Updates

Zertifizierte Techniker aktualisieren regelmäßig die Lösung.

Störungsannahme

Definiert den Zeitraum, in dem Störungen gemeldet werden können.

Reaktionszeit

Dies definiert den maximalen Zeitraum bis zum Beginn der Störungsbehebung.

Support-(zeit)

Hierbei wird der Zeitraum definiert, in dem Anfragen bzw. Störungsmeldungen entgegengenommen und behoben bzw. bearbeitet werden.

Kunde

Natürliche oder juristische Person, die einen Vertrag abschließt, dem diese SLAs zugrunde liegen.

Monatsmittel

Hierbei wird der betroffene Kalendermonat betrachtet, der gegebenenfalls von der Nichteinhaltung des SLAs betroffen ist. Dem Monatsmittel liegen grundsätzlich 30 Tage zugrunde.

Dringende Störung

Der betroffene Service ist nicht mehr erreichbar.

Allgemein

Die angebotenen Produkte und Services werden mit höchster Sorgfalt und Zuverlässigkeit betrieben, dabei erstrecken sich die Angabe aus diesem Dokument auf Service, welche im Zuge der Bereitstellung des elektronischen Maklerinformationssystems (ELMIS) von BranCon GmbH über den Hostingprovider Internex zur Verfügung gestellt werden.

Rechenzentrum

Stromversorgung

Die unterbrechungsfreie Stromversorgung der Rechenzentren ist durch entsprechende technische Maßnahmen gewährleistet. Der Service Level gilt als erbracht, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums den Wert von 99,5% im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Das Rechenzentrum bietet eine redundante Stromversorgung und Klimatisierung. Zur Überwachung werden modernste Alarm- und Monitoring Systeme eingesetzt. Um eine maximale Energieeffizienz zu gewährleisten, wurde eine energiesparende, modulare Architektur realisiert, die u.a. freikühlende Klimatisierungsgeräte und hocheffiziente Einzelkomponenten standardmäßig einschließt.

Klimatisierung für optimale Performance

Das Rechenzentrum wird kontinuierlich überwacht und klimakontrolliert betrieben. Dies trägt zur optimalen Performance des Equipments bei.

Mehrstufiges Sicherheitskonzept

Die Rechenzentren verfügen über mehrstufige, hochmoderne Sicherheitsprozesse, sodass die Infrastruktur bestmöglich gesichert ist.

Nachhaltiges Energie-Management

Durch Nutzung von erneuerbaren Energien und Freiluftkühlung sowie Abwärmenutzung wird eine Schonung der Umwelt sichergestellt. Der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen –jetzt und in der Zukunft – liegt uns sehr am Herzen. Wir suchen ständig neue Wege den Betrieb unserer Rechenzentren zu verbessern. Das bedeutet, wir engagieren uns kontinuierlich dafür, unsere Energieeffizienz zu optimieren und unsere CO₂-Emissionen sowie den Müll zu reduzieren.

Schadensvermeidung

Mittels Wassererkennungssystemen, Brandmeldeanlagen und gasgestützten Brandunterdrückungssystemen wird ein Schaden bereits vorbeugend abgewendet/vermieden/verhindert.

Netzwerkinfrastruktur

Eine redundante Ausführung der Backbone Router und die Verwendung von Marken-Hardware gewährleistet hohe Sicherheit der Netzwerkinfrastruktur. Je nach Produkt wird dies zusätzlich durch Backups und Services sichergestellt (siehe Punkt „Produktspezifische Services und Support“).

Zertifizierungen

Das Datacenter wird nachfolgenden Zertifizierungen betrieben: ISO270018 BS25999, Informations-Sicherheit-Management und Business Continuity BSI

Service und Support

Für den bereitgestellten Service und Support werden folgende Kommunikationswege bereitgestellt:

- E-Mail
- Ticketsystem
- Telefon

Allgemeine Anfragen

Allgemeine (Support-)Anfragen per E-Mail, Ticketsystem werden 24/7 entgegengenommen und an österreichischen Werktagen grundsätzlich von Montag bis Freitag von 8-16h bearbeitet. Telefonsupport steht ebenfalls an Werktagen von Montag bis Freitag von 8-16h zur Verfügung.

Support bei Störungen

Eine Störung liegt vor, wenn der Service noch erreichbar ist, dieser jedoch nur eingeschränkt verfügbar ist. Störungen können per Mail, Ticketsystem und Telefon gemeldet werden.

Dringende Störungen

Wenn der Service nicht mehr erreichbar ist, liegt eine dringende Störung vor. Diese muss vom Kunden per Mail, Ticketsystem oder Telefon gemeldet werden, um die garantierten Reaktionszeiten gewährleisten zu können. Die angegebenen Reaktionszeiten gelten ab dem Eingang der Störungsmeldung.

Notfallsupport und Reaktionszeit sind dem Produkt entsprechend definiert (siehe Punkt „Produktspezifische Services und Support“).

Personal

Zertifizierte und bestens geschulte Systemadministratoren sorgen für den problemlosen Betrieb der Serverinfrastruktur. Unsere Experten verfügen ebenso über Branchenkenntnisse wie über technischen Sachverstand und verstehen somit unsere Kunden und deren Bedürfnisse sehr genau.

Wartungsfenster

Wartungsfenster werden für regelmäßige, geplante und ungeplante Arbeiten an den Systemen, die für den reibungslosen Betrieb unumgänglich sind, mit dem Kunden vereinbart. Die festgelegten Wartungsfenster und die dabei möglicherweise resultierenden Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit gelten nicht als Ausfallzeit. Selbstverständlich wird der Kunde über Systemwartungen so früh wie möglich informiert.

Produktspezifische Services und Support

Abhängig vom Produkt ist hier deren spezieller Service und Support angeführt:

ELMIS

	Monitoring (durch Hosting Provider)	Störungs- annahme	Reaktionszeit bei Störung	Reaktionszeit bei dringenden Störungen	Business-Support (Mo-Fr. 08:00-16:00 Uhr)	Preis / Monat
Standard	24 / 7	24 / 7	8 Stunden	6 Stunden	✓	Inkl.

Nichteinhaltung der SLAs

Wenn die garantierten SLAs nicht eingehalten werden, gewährt die BranCon GmbH eine Gutschrift auf den Kunden-Account, sofern diese innerhalb von 30 Tagen schriftlich und unterzeichnet beantragt wird.

Die Gutschrift berechnet sich wie folgt:

Pro voller Stunde der Nichteinhaltung der Reaktionszeiten wird eine Tagesmiete (1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Service gutgeschrieben.

Die Maximalhöhe des rückerstatteten Betrags liegt bei 50% der monatlichen Gesamtmiete des betroffenen Service.

Darüberhinausgehende Forderungen für indirekte (Folge-)schäden wie entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung oder Datenverlust können nicht geltend gemacht werden.

Haftungsausschluss und Abgrenzung

Die SLA gilt für die jeweils angeführten Produkte, sofern es keine anderen Vereinbarungen gibt. Sie ist eine Ergänzung des abgeschlossenen Vertrages. Bei widersprüchlichen Regelungen hat der abgeschlossene Vertrag Vorrang vor den Bestimmungen, die in den SLAs definiert sind.

Eine Haftung von BranCon GmbH ist dann gegeben, wenn die Nichteinhaltung der SLA ausschließlich in den Verantwortungsbereich von BranCon GmbH fällt. Haftungsausschluss ist gegeben bei:

- Störungen, die nicht direkt von BranCon GmbH zu vertreten sind, wie externe DNS- und Routingprobleme, Angriffe auf die Netzinfrastruktur des Rechenzentrums und Internet-Ausfälle.
- Vom Kunden verschuldete Ausfälle, die beispielsweise durch ein- bzw. ausgehende Hackerangriffe (DDoS) aufgrund fehlerhafter oder mangelnder Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- Bei unsachgemäßer Handhabung der Hard- bzw. Software durch den Kunden. Wenn beispielsweise Systeme nicht nach den Richtlinien des Herstellers bzw. BranCon GmbH installiert, betrieben und gewartet wurden.
- Wartungsfenster fallen ebenfalls in den Haftungsausschluss.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise ungültig werden, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Sondervereinbarungen oder spezielle Regelungen und Änderungen sind schriftlich festzuhalten.