

Service Level Agreement

1. Service Class

Die Service Class beschreibt die zeitliche Verfügbarkeit der Hotline und die maximale Zeit zur Wiederherstellung des Betriebszustandes.

Service Class	Wiederherstellung des Betriebszustandes	Verfügbarkeit
7x24	4 Stunden	99.9%

2. Verfügbarkeit

salce colada garantiert dem Kunden 99,9% Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Services.

Nicht unter diese Garantie fallen:

- Ausfälle während der Wartung, nach erfolgter Benachrichtigung
- Ausfälle von Leitungen und Systemen die nicht unter Kontrolle von salce + partner ag stehen
- Ausfall von Leitungen und Geräten die beim Kunden platziert sind oder vom Kunden gewartet werden
- Ausfälle die von höherer Natur ausgelöst werden
- Abgesicherte Ereignisse

Das Network Operating Center (NOC) von Salce Deutschland ist gegen folgende Ereignisse abgesichert:

- Schutz gegen Stromausfall
- Schutz gegen Hochwasser
- Schutz gegen Datenverlust
- Schutz gegen Fehler von Hard- und Software
- Schutz gegen Feuer
- Sicherstellung der Connectivity

Um die Sicherheit und Verfügbarkeit zu erhöhen, werden folgende pro-aktive Massnahmen eingesetzt:

- Tägliches Backup der Betriebssysteme, Applikationen und Daten auf Magnetband
- SQL Dump auf Harddisk, zur Wiederherstellung von Datenbankinkonsistenzen
- Real-Time Monitoring mit Benachrichtigung
- Redundante Auslegung der Infrastruktur, redundanter Standort bei der Interxion AG Glattbrugg
- Firewall und Host basierte Intrusion Detection
- Anti-Virus Software mit täglichem Update

Ein Ausfall definiert sich durch den Umstand, dass der Kunde den gebotenen Service nicht oder nur unter starker Verzögerung (Latenz > 30s) in Anspruch nehmen kann.

3. System Performance

Die Verbindungsgeschwindigkeit aus unserem Rechenzentrum beträgt 100 MBit/s bis 1GBit /s.
Die Server laufen redundant.

4. Hotline

Den Salce colada SLA-Kunden steht während den definierten Reaktionszeiten eine spezielle Hotline zur Verfügung. Diese bietet Gewähr dafür, dass das Anliegen direkt zu den Kontaktpersonen geleitet und unnötige Wartezeit vermieden wird. Bei einer Störungsmeldung erhält der Kunde eine Referenz-Nummer (Ticket), die als Referenz für die gesamte Abwicklung des Störfalles dient. Für Probleme die über keine Referenz-Nummer verfügen, treten die Bestimmungen des SLA nicht in Kraft.

5. Kundenbenachrichtigung

Salce colada verpflichtet sich die Termine für Wartungsarbeiten, soweit als möglich 48 Stunden im Voraus, dem Kunden mitzuteilen. Salce colada ist bemüht das Wartungsfenster auf Samstag/Sonntag ab 22:00 Uhr zu legen. Bei Kurzfristigen Ereignissen (z.B. Viren, Patches, Angriffen) kann die Wartung auch an Werktagen durchgeführt werden. Bei einem Problem wird der Kunde innerhalb von 45 Minuten über den Unterbruch und deren Folgen informiert. Die Kundenbenachrichtigung erfolgt über einen im Voraus festgelegten Kommunikationskanal.

6. Wartung

Um die Servicequalität zu gewährleisten wird pro Quartal eine regelmässige Wartung durchgeführt.

Falls es die Betriebssicherheit erfordert, werden pro-aktive Wartungsarbeiten durchgeführt. Salce colada ist bemüht die Unterbruchszeiten bei Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Die Wartungsarbeiten werden dem Kunden mindestens 48 Stunden im Voraus mitgeteilt.

7. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit bei aufgetretenen Problemen beträgt maximal 45 Minuten. Die Wiederherstellung erfolgt gemäss der Definition der Service Class.

8. Gültigkeit

Das SLA ist nur für die im Lizenz-Vertrag aufgeführten Services und die Vertragslaufzeit gültig.