

## Standard Service Level Agreement (SLA)

Dieser Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die vertraglich geschuldeten Leistungen der BIS Business IT Solution GmbH Slamastrasse 29 1230 Wien, nachfolgend BIS IT2go bezeichnet, gegenüber Kunden. In diesem SLA sind die Mindeststandards für die Qualität der Leistungen von BIS IT2go definiert und beschrieben. Es ist ein wesentlicher Bestandteil des Dienstleistungsvertrages und kann durch produktspezifische SLA ergänzt, präzisiert oder modifiziert werden.

BIS IT2go kann die SLA jederzeit ohne Nennung von Gründen auch mit Wirksamkeit für ein bestehendes Vertragsverhältnis ändern. Über Änderungen wird der Kunde von BIS IT2go 10 Werktag vor Inkrafttreten informiert.

### 1. Fehlerklassen

#### 1.1. Definition

Zur Priorisierung von Fehlermeldungen an BIS IT2go gelten die folgenden Klassifizierungen:

- 1.1.1. "Disaster"  
Mehrere Dienste sind komplett ausgefallen, die Anwendungen sind nicht verfügbar, es existiert kein Workaround
- 1.1.2. "Critical"  
Ein Dienst ist komplett ausgefallen, geschäftskritische Anwendungen sind nicht verfügbar, es existiert kein Workaround
- 1.1.3. „High“  
Ein Dienst oder eine einzelne Komponente des Dienstes hat signifikante Einschränkungen bei der Qualität
- 1.1.4. „Medium“  
Ein Dienst läuft mit Einschränkungen, ist allerdings verfügbar oder es existiert ein Workaround.
- 1.1.5. „Low“  
Ein Dienst läuft ohne Einschränkung hinsichtlich Funktionalität, Qualität oder Performance. Generelle Anfragen oder andere Art von Problemen.

### 2. Verfügbarkeitsgarantie

#### 2.1. Einleitung

Um eine transparente und messbare Qualität der angebotenen BIS IT2go Dienstleistungen zu ermöglichen, wurden von BIS IT2go Bewertungskriterien für die einzelnen Dienstleistungen erstellt. Die Bewertungskriterien stellen jeweils den Mindeststandard (Service Level) dar. Sollten die Mindeststandards nicht erfüllt werden, sind in den SLA's die Entschädigungen für den Kunden geregelt.

#### 2.2. Geltungsbereich

Die SLAs gelten nur für BIS IT2go Dienstleistungen die aufgrund eines gültigen Vertrages zwischen BIS IT2go und dem Kunden bestehen. Die SLA gelten nicht für BIS IT2go Dienstleistungen die sich in einer Test- oder Betaphase befinden bzw. für die BIS IT2go Dienstleistungen die dem Kunden dauerhaft oder zeitweise kostenlos zur Verfügung gestellt wurden. Für BIS IT2go Dienstleistungen die dauerhaft oder zeitweise kostenlos zur Verfügung gestellt werden, gibt es keinerlei Verfügbarkeitsgarantien. Bei Zahlungsverzug durch den Kunden von über 14 Tagen nach Fälligkeitsdatum, verliert der Kunde alle Ansprüche auf garantierte Verfügbarkeit (SLA's) bis der Zahlungsrückstand inkl. der angelaufenen Zinsen und Kosten ausgeglichen wurde.

#### 2.3. Definition

Die Verfügbarkeit von Leistungen von BIS IT2go wird in Prozent bezogen auf den Betrachtungszeitraum, ein Monat oder ein Jahr angegeben. Die Berechnung der Verfügbarkeit ergibt sich aus folgender Formel:

Verfügbarkeit in % =  $100 - (\text{relevante Ausfallzeiten in Stunden} * 100 / \text{Bezugszeit})$

Die Bezugszeit ergibt sich aus der Anzahl der Stunden (744 per Monat) mal den Monaten des Betrachtungszeitraumes. Die Bezugszeit für ein Jahr ergibt sich somit aus 744 Monatsstunden mal 12 Monate.

Der Messpunkt für die Verfügbarkeit der BIS IT2go Dienstleistungen ist der jeweilige Übergabepunkt in das Internet. Zurzeit ist der Übergabepunkt der VIX1 in der Universität Wien.

#### 2.4. Erfüllung des Service Level

Der Service-Level für ein BIS IT2go Dienst ist erfüllt, wenn das definierte Bewertungskriterium positiv erfüllt wurde. Die Betrachtung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart über ein Kalenderjahr.



#### 2.5. Entschädigung des Kunden durch eine Gutschrift

Wird der Service Level nicht erfüllt, erhält der Kunde auf Anfrage eine prozentuelle Gutschrift einer regelmäßigen monatlichen Gebühr, die für die Nutzung des jeweiligen BIS IT2go Dienstes anfallen, maximal jedoch in der Höhe des 1,5-fachen (150%) einer regelmäßigen Monatsgebühr pro Kalenderjahr. Der Prozentsatz ist abhängig von der Höhe der Unterschreitung gemäß Tabelle 1. Kann BIS IT2go Service-Level nicht erfüllen, ist die in den SLAs vereinbarte Entschädigung der einzige und ausschließliche Abhilfeanspruch des Kunden. Weitere Ansprüche gegen BIS IT2go sind nur im Rahmen der AGB möglich.

#### 2.6. Abwicklung einer Entschädigung

Wird ein Service Level von BIS IT2go nicht erfüllt, muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Betrachtungszeitraums, in dem die Nichterfüllung stattgefunden hat, den Anspruch schriftlich melden. Hierbei übermittelt der Kunde detaillierte Beschreibungen des Problems/der Probleme die die Nichterfüllung des Service-Levels begründen, insbesondere den Zeitraum, die Anzahl der betroffenen Benutzer, die Zugriffsart und den Zugriffsort, sowie etwaige Versuche, das Problem zu lösen.

Meldungen von internen oder externen Überwachungsdiensten (Monitoring) begründen keinen Anspruch auf Entschädigung sondern ausschließlich Probleme betroffener Benutzer.

Sollte der Anspruch auf Entschädigung nicht binnen 30 Tagen nach Ende des Betrachtungszeitraumes schriftlich erfolgen, verliert der Kunde seinen Anspruch auf Entschädigung.

#### 2.7. Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die für Partner bereitgestellte virtualisierte Infrastruktur gilt als verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Critical“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Funktionen oder Infrastruktur-Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Infrastruktur zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Infrastruktur nicht genutzt werden können.

#### 2.8. Verfügbarkeit von Software

Bei einer Software handelt es sich um eine Applikation, die auf einer oder mehreren virtualisierten Hardware-Komponenten läuft und dem Kunden als Service bereitgestellt wird. Die Software ist dann verfügbar wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Critical“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Software zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Software nicht genutzt werden können.

#### 2.9. Ausfallzeit

Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung und der Wiederherstellung aller wesentlicher Funktionen. Die Ausfallzeit gilt als beendet, wenn keine Störung der Fehlerklassen „Disaster“ und „Critical“ mehr vorliegen. Ausfallzeiten sind nur dann relevant für den Service Level, wenn BIS IT2go die Ausfallzeit zu vertreten hat („relevante Ausfallzeit“). BIS IT2go hat Ausfallzeiten insbesondere dann nicht zu vertreten, wenn:

- die Ausfallzeit durch eine fehlerhafte oder unsachgemäße Bedienung oder Nutzung der Leistungen von BIS IT2go durch Partner, den Kunden von Partner oder Dritten die nicht im Auftrag von BIS IT2go gehandelt haben, verursacht wurde;
- der Partner / Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, beispielsweise indem bestehende Pflichten zur Wartung und Pflege nicht oder nicht vollständig erfüllt werden oder indem Maßnahmen von BIS IT2go zur Beseitigung der Störung durch Partner als Administrator der Endkunden-Systeme verhindert oder erschwert werden;
- die Ausfallzeit durch Umstände herbeigeführt wurde, die außerhalb des Einflussbereiches von BIS IT2go liegen wie z.B. Fehler in der eingesetzten Software (z.B. MS Windows Server oder MS Exchange), technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen von BIS IT2go sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service-Attacken oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt;
- der Ausfall durch Wartungsarbeiten verursacht wurde und zeitlich auf ein vereinbartes Wartungsfenster beschränkt ist.
- Kurzfristig oder nicht angekündigte Beschränkungen des Zugangs zu den BIS IT2go Diensten, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

#### 2.10. Verfügbarkeit der Infrastruktur

BIS IT2go sichert eine Verfügbarkeit der Infrastruktur von 99,5% und eine Verfügbarkeit der Software von 99,5% zu. Produktspezifische Leistungsbeschreibungen können andere Verfügbarkeitszusagen festlegen.

Auf eine Einhaltung der Verfügbarkeitszusage kann sich BIS IT2go nicht berufen, wenn eine Ausfallzeit auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von BIS IT2go oder eines Erfüllungsgehilfen von BIS IT2go zurückzuführen ist.



Kommt es aufgrund einer relevanten Ausfallzeit (1.4) zu einer Unterschreitung der Verfügbarkeitszusage so erstattet BIS IT2go für den Monat, in dem die Unterschreitung eingetreten ist, prozentuell (laut nachstehender Liste) die auf die betroffene Dienstleistung entfallene Monatsgebühr in Form einer Gutschrift, zurück:

Bei Unterschreitung des SLA	
In %	GU auf monatl. Geb
0 % bis 0,1 %	10 %
0,11% bis 0,5 %	75 %
über 0,5 %	150 %

It2go Service	Bewertungskriterium	SLA - Supportvertrag			
		Standard	Advanced	Premium	Ext. Premium
vServer2go	Möglichkeit Remote auf die Systemkonsole zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vDesktop2go	Möglichkeit Remote auf die Systemkonsole zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vDesktop2go - Enterprise	Möglichkeit Remote auf die Systemkonsole zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vDesktop2go GPU	Möglichkeit Remote auf die Systemkonsole zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vExchange2go	Möglichkeit über Outlook oder Aotlook Web App Mail zu senden und zu empfangen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vSharepoint2go	Möglichkeit per WebBrowser auf die Sharepoint Seite zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vApp2go	Möglichkeit über einen Client auf die Applikation zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vNetwork2go	Möglichkeit einzelne Service auf den jeweiligen Port anzusprechen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%
vFirewall2go	Möglichkeit auf das Webinterface der Firewall zuzugreifen	99,80%	99,85%	99,90%	99,99%

### 3. Support

BIS IT2go bietet seinen Partnern Support im Rahmen einzelbeauftragten Support-Paketen an. Standard Supportzeiten sind werktags von 09:00 bis 17:00 Uhr. Es gelten die gesetzlichen Feiertagsbestimmungen der Republik Österreich. BIS IT2go kann generell oder für einzelne Leistungen gegen Aufpreis erweiterte Supportzeiten anbieten. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen, wenn Sie nach Stunden bemessen sind, nur während der vereinbarten Servicezeiten. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, die nach Tagen bemessen sind, laufen nicht an Tagen, an denen kein Support geschuldet ist.

### 4. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

#### 4.1. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen Störungsmeldung und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Störungsanalyse und Störungsbehebung. BIS IT2go sichert folgende Reaktionszeiten zu:

#### Supportvertrag Standard:

Reaktionszeiten

Critical	High	Medium	Low
60 Min	2 Std.	4 Std.	8 Std.

Wartungszeiten (5/8)

Werktag Montag – Freitag 09:00 bis 17:00



**Supportvertrag Advanced:**

Reaktionszeiten

Critical	High	Medium	Low
30 Min.	1 Std.	2 Std.	8 Std.

Wartungszeiten (5/8)

Werktag Montag – Freitag 07:00 bis 19:00

**Supportvertrag Premium:**

Critical	High	Medium	Low
15 Min.	30 Min.	2 Std.	4 Std.

Wartungszeiten (5/16)

Werktag Montag – Freitag 06:00 bis 22:00

**Supportvertrag Extended Premium:**

Reaktionszeiten

Critical	High	Medium	Low
15 Min.	30 Min.	2 Std.	4 Std.

Wartungszeiten (7/24)

Werktag Montag – Sonntag 0:00 bis 24:00

4.2. **Wiederherstellungszeiten**

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum ab der Störungsmeldung bis zur Beseitigung der Störung oder der Bereitstellung eines Workaround. BIS IT2go sichert keine Beseitigungszeiten zu, strebt aber die Einhaltung der folgenden internen Qualitätsstandards an:

**Supportvertrag Standard:**

Critical	High	Medium	Low
4 Std. für 95% der Meldungen	8 Std. für 95% der Meldungen	36 Std. für 95% der Meldungen	60 Std. für 95% der Meldungen

**Supportvertrag Advanced:**

Critical	High	Medium	Low
2 Std. für 95% der Meldungen	4 Std. für 95% der Meldungen	18 Std. für 95% der Meldungen	36 Std. für 95% der Meldungen

**Supportvertrag Premium:**

Critical	High	Medium	Low
1 Std. für 95% der Meldungen	2 Std. für 95% der Meldungen	18 Std. für 95% der Meldungen	24 Std. für 95% der Meldungen

**Supportvertrag Extended Premium:**

Critical	High	Medium	Low
1 Std. für 95% der Meldungen	2 Std. für 95% der Meldungen	18 Std. für 95% der Meldungen	24 Std. für 95% der Meldungen

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen nur während der jeweils vereinbarten Supportzeiten.



## 5. Wartungsfenster und Notfallwartung

Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit während fest definierter Wartungsfenster durchgeführt. Wartungsfenster sind Montags- und Donnerstags von 00:00 bis 06:00 Uhr, sowie Samstag ab 20:00 bis Sonntag 06:00.

Ergibt sich kurzfristig Wartungsbedarf, der nach fachkundiger Einschätzung von BIS Business IT Solution GmbH zur Abwehr von Risiken oder Schäden nicht bis zum nächsten Wartungsfenster aufgeschoben werden kann („Notfallwartung“), so ist BIS Business IT Solution GmbH berechtigt, die Wartung auch außerhalb eines Wartungsfenster durchzuführen. BIS IT Solution GmbH wird Partner nach Möglichkeit vor Beginn der Wartung über das Portal informieren, sofern durch die Wartung mit einer relevanten Einschränkung der Verfügbarkeit der betroffenen Leistungen zu rechnen ist.

## 6. Schlussbestimmungen

- 6.1. Mitarbeiter von BIS IT2go sind nicht berechtigt, mündliche Vereinbarungen mit Partner oder Kunden von Partner zu treffen, die von diesem SLA abweichen.
- 6.2. Sollte eine Bestimmung dieses SLA unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Falle einer Lücke.
- 6.3. Es gelten die AGB der BIS Business IT Solution GmbH in der jeweils gültigen Version, Gerichtsstand ist das zuständige Gericht in Wien. Es gilt österreichisches Recht als vereinbart.

