

## 1. Sinn und Zweck dieses SLA

Der Sinn und Zweck dieses SLA besteht darin, den Rahmen für die Informatikdienstleistungen, welche dem Leistungserbringer (Outsourcing-Partner) übertragen werden, zu definieren. Weiter stellt dieses SLA neben der spezifischen Offerte und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Hosting einen integrierenden Bestandteil des Hosting-Vertrages dar.

## 2. Dienstleistungen, die unter diesem SLA gedeckt sind

Dieses SLA beinhaltet die folgenden Dienstleistungen, welche mit diesem SLA gedeckt werden:

- Unterhalt und Weiterentwicklung der Hosting Plattform
- Infrastrukturarbeiten wie z.B. Ausbau der Kapazitäten im Data Center
- Windows Updates und Aktualisierungen von nicht kundenspezifischen Programmen wie z.B. Adobe Acrobat Reader usw.
- Usermutationen wie z.B. User löschen/erstellen/sperrern, Ändern von Berechtigungen, Rücksetzen von Passwörtern usw.
- Email-Mutationen wie z.B. Umleitungen, Postfachberechtigungen, Erstellen/Löschen von Postfächern usw.
- Sicherstellen der Endpoint Protection auf der vom Kunden gemieteten Hostinginfrastruktur
- 24x7 Service-Überwachung und Alarmierung eines Technikers im Störfall
- Störungsaufnahme per Telefon oder Email

## 3. Dienstleistungen, die unter diesem SLA nicht abgedeckt sind

Alle nicht oben erwähnten Dienstleistungen werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt, dazu gehören beispielsweise:

- Aufschaltung weiterer Hosting-Produkte und zusätzlicher Dienste
- Updates und Aktualisierungen von kundenspezifischen Programmen
- Datenwiederherstellungen auf Anforderung des Kunden
- Usersupport wie z.B. bei Office-Problemen u.ä.

## 4. Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit und Verfügbarkeit

Die Dinotronic erbringt in ihrem Rechenzentrum ausschliesslich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Massnahmen sichergestellt:

### 4.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Massnahmen:

- Zugangskontrollsysteme
- 24 Stunden personenüberwacht
- Videoüberwachung vor und im Gebäudekomplex
- Rauch- und Wassermelder mit Aufschaltung bei der örtlichen Feuerwehr
- Inergen-Brandbekämpfungsanlage
- Einbruchsmeldeanlage mit Aufschaltung bei der örtlichen Polizei
- Klimatisierung über 2 getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- redundante Stromzuführung durch Energieversorger
- unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien (n+1)
- leistungsstarker Diesel-Notstrom-Generator (n+1)

### 4.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme
- tägliches Backup
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Sicherheitsprüfungen durch unternehmensinterne Instanzen („Security Audits“)
- ausschliessliche Verwendung von Markenkomponenten

#### 4.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- Carrier-neutrale und dreifach-redundante Internet-Anbindung des Data Center
- 100 MBit/s Gesamtkapazität der Internet-Anbindung, Anbindung an mehrere Peering Points
- redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

#### 4.4 Datensicherung

Die Datensicherung erfolgt gemäss des Sicherungskonzepts der Offerte, auf welcher dieses SLA aufbaut. In der Leistung enthalten sind Rücksicherungen, die auf Datenverlust im Rahmen des Basisbetriebs zurückzuführen sind.

### 5. Garantierte Service Levels

#### 5.1 Betriebszeit

Die Hosting Infrastruktur steht rund um die Uhr (24x7) während 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

#### 5.2 Verfügbarkeit

Die von Dinotronic garantierte Verfügbarkeit beträgt 99.8% pro Jahr und System. Hiervon ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:

- Höhere Gewalt
- Wartungsarbeiten
- Überlastung oder Nicht-Erreichbarkeit des Systems durch den Kunden selbst (z.B. fehlerhafte Bedienung, fehlende Internet-Anbindung, usw.).
- Ausfälle, die von Dinotronic nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Probleme, Denial of Service Attacken und weitere elektronische Angriffe auf die Infrastruktur, sowie Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle durch Dinotronic.

#### 5.3 Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, wird ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

In der Regel wird eine Systemwartung monatlich ausserhalb der Geschäftszeiten durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die Dinotronic informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Die Zulieferer der Dinotronic verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers können dem Kunden auf Anfrage gesondert mitgeteilt werden.

### 6. Entschädigungsregelung

Die vereinbarte Verfügbarkeit wird jährlich abgerechnet. Für jedes halbe Prozent, um das eine vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wird, reduziert Dinotronic den Preis für die vertraglich festgelegten monatlichen Dienstleistungen um 5%. Die maximale Reduktion beträgt 20% des Gesamtpreises. Entschädigungen werden nicht ausbezahlt, sondern als Gutschrift bei einer nachfolgenden Rechnung abgezogen.

### 7. Haftungsausschluss

Eine Haftung von Dinotronic bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn Dinotronic die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschliesslich zu vertreten hat.

Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäss benutzt oder repariert wurde, oder dass Systeme (Skripte, Programme usw.) nicht gemäss den Richtlinien des Herstellers/Dinotronic installiert, betrieben und gepflegt wurden.

- Ausfälle, die von Dinotronic nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur (DoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle der Dinotronic.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- / Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel von Dinotronic nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

#### **8. Störungsannahme**

Der Hosting-Helpdesk ist die zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact, SPOC) für Störungsmeldungen und kann wie folgt kontaktiert werden:

Telefon        0848 30 40 30  
E-Mail         [hosting@dinotronic.ch](mailto:hosting@dinotronic.ch)

#### **9. Supportbereitschaft**

Während den allgemeinen Bürozeiten:  
Montag bis Freitag von 07.00 bis 18.00 Uhr (MEZ).

#### **10. Reaktionszeit**

Im Rahmen dieses SLA legen die Vertragsparteien folgende Reaktionszeiten für betriebskritische Störungen fest:

- 2 Stunden während der Supportbereitschaft
- 12 Stunden ausserhalb der Supportbereitschaft

#### **11. Gültigkeit**

Dieses SLA ist gültig ab 1.1.2015 bis auf Widerruf.