



claus.
das flexible office

Service Level Agreement

Datum: 05.09.2019

claus.
das flexible office

Net Professionals GmbH
Hondastraße 1
2351 Wiener Neudorf
+43 2236 32 00 820
hello@clausoffice.at
www.clausoffice.at

Volksbank Wien-Baden
AT624300041393170000
BIC: VBOEATWW
UID: ATU47931500



1. Zielsetzung

Das vorliegende Dokument dient zur Definition des Leistungsumfanges von „Claus.“, einem Produkt der Net Professionals GmbH, im folgenden Net Professionals genannt.

Dieses Service Level Agreement ("SLA") unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unter <https://www.clausoffice.at/agb/>.

Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden die Grundlage dieser Zusage verstehen. Daher sind im Folgenden die Kernelemente definiert.

2. Gültigkeitsbereich

Diese Service Level Vereinbarung (SLA) gilt für die Bereitstellung und den Betrieb des „Claus.“ Dienstes. Sie regelt die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien hinsichtlich dieser Vereinbarungen abschließend. Der Dienst ist in der entsprechenden Produktbeschreibung genauer spezifiziert.

3. Definition der Begriffe

Virtueller Arbeitsplatz

„Claus.“ ist eine virtuelle Infrastruktur. Hierbei werden nicht nur Desktops sondern auch Dateiserver und Domaincontroller von zentralen Servern virtualisiert über das Internet zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist in der Lage auf seine virtuelle Infrastruktur von verschiedenen Endgeräten zuzugreifen. Voraussetzung hierfür ist eine ausreichend dimensionierte und funktionierende Internetverbindung.

Monitoring

Net Professionals überwacht und dokumentiert die Verfügbarkeit der „claus.“ Infrastruktur durch redundante, automatisierte Verbindungs- und Infrastruktur-Tests, die mindestens alle 15 Minuten ausgeführt werden.



Verfügbarkeit

„claus.“ gilt als verfügbar, wenn es einem Nutzer mit den korrekten Zugangsdaten möglich ist, sich über das Portal (portal.clausoffice.at) einzuloggen oder über die von Microsoft bereitgestellte Client Software (Remote Desktop) den Desktop anzuzeigen. Die Verantwortung für eine funktionierende und ausreichend schnelle Internetverbindung liegt bei dem Nutzer.

Ausfallzeit

Als Ausfallzeit wird jegliche Zeitspanne bezeichnet, in der der Nutzer aufgrund von Net Professionals zu verantwortenden Gründen nicht in der Lage ist, sich auf seinem virtuellen Arbeitsplatz einzuloggen.

Hiervon ausgenommen sind vorher angekündigte Wartungsfenster. Die Ausfallzeit beginnt sobald unser Monitoring diese entdeckt, oder der Kunde selbst per E-Mail oder Telefon Net Professionals informiert hat.

Die Ausfallzeit gilt als beendet, sobald die Nutzer wieder in der Lage sind sich auf dem Portal oder Ihrer Infrastruktur einzuloggen.

Ausfälle oder Beeinträchtigungen des Kundennetzwerkes oder seiner technischen Infrastruktur, menschliche Fehler oder technische Vorfälle, die durch Kunden-Hardware oder Software verursacht werden (z.B. Fehler durch Anti-Virus Software, Microsoft Updates oder Firewalls) zählen nicht als Ausfallzeit.

Wartungsfenster

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität von „claus.“ weiter zu erhöhen, bzw. um den einwandfreien Betrieb von „claus.“ zu verbessern, können Wartungsfenster geplant werden.

Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeit gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Net Professionals kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen könnten, mindestens 5 Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 22.00 und 06.00 Uhr durchgeführt.



4. Allgemeine Bestimmungen

Net Professionals gewährt dem Kunden Gutschriften, wenn die in diesem Dokument dargestellten Verfügbarkeiten oder Wiederherstellungszeiten nicht eingehalten werden.

Hiervon Ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:

- höhere Gewalt
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen
- unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden
- geplante Arbeiten von Net Professionals.

Die Gesamthöhe der Gutschriften von Net Professionals an den Kunden aus den genannten Gründen ist pro Betriebsjahr auf eine Monatsvergütung der gebuchten „claus.“ Umgebung beschränkt.



5. Verfügbarkeit

Die über „claus.“ bereitgestellten Dienste werden redundant betrieben. Die Verfügbarkeit bezieht sich nur auf die virtuelle Infrastruktur.

Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt Net Professionals den direkt betroffenen Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe:

Ausfallzeit pro Abrechnungszeitraum	Gutschrift
< 99,98 %	5 % des Monatsbeitrags
< 99,90 %	10 % des Monatsbeitrags
< 99,80 %	15 % des Monatsbeitrags
< 99,70%	20 % des Monatsbeitrags
< 99,60 %	25 % des Monatsbeitrags
< 99,50 %	30 % des Monatsbeitrags
< 99,40 %	35 % des Monatsbeitrags
< 99,30 %	40 % des Monatsbeitrags
< 99,20 %	45 % des Monatsbeitrags
< 99,10 %	50 % des Monatsbeitrags

6. Datenverlust und Datensicherheit

Eine Haftung bei Datenverlust ist unter den Bedingungen aus Punkt 9 „Haftungsausschluss“ ausgeschlossen. Für das richtige Lizenzieren installierter Software durch den Kunden oder anderer genutzter Dienste auf dem virtuellen Desktop ist dieser selbst verantwortlich.

Net Professionals sichert regelmäßig die gesamte Infrastruktur, sodass Software- und physische Probleme, die nicht vom Kunden, sondern vom Server selbst verursacht werden können, behoben werden können. Im Falle einer Kündigung des Dienstes wird Ihr Konto, alle Daten einschließlich Sicherungen, Programme etc. gelöscht.



7. Kündigung und Anbieterwechsel

Der Wechsel der „claus.“ Desktops zu einem anderen Anbieter oder auf eine eigene virtuelle Infrastruktur ist nach Einhaltung der Kündigungsfristen jederzeit möglich.

Net Professionals stellt hierzu die Desktops zum Download als Diskimage der virtuellen Desktops bereit. Hierbei werden etwaige Lizenzen gekündigt (z.B.: Windows Lizenz, Microsoft Office etc.).

Für die Bereitstellung berechnet die Net Professionals 49,- € pro virtuellem Desktop.

Die Verantwortung für die Vorbereitung der Zielsysteme, die richtige Lizenzierung des Betriebssystems und etwaige lizenzpflichtiger Software und den Rollout liegt bei dem Kunden.

8. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt Net Professionals dem Kunden eine Gutschrift auf die nächste „claus.“ Rechnung gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von 5 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, bei Net Professionals schriftlich per E-Mail geltend macht.
- Die kumulierten Gutschriften sind auf 100% des monatlichen Gesamtbetrages für gebuchte „claus.“ Umgebung pro Betriebsjahr begrenzt.
- Eine Auszahlung der Gutschrift an den Kunden wird ausgeschlossen.
- Weiter gehende Ansprüche gegen Net Professionals, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für „claus.“ möglich.



9. Haftungsausschluss

Eine Haftung der Net Professionals bei Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn Net Professionals die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle und der Verlust von Daten, die von Net Professionals nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netzinfrastruktur von Net Professionals und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch Net Professionals, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle und der Verlust von Daten, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software.
- Ausfälle und der Verlust von Daten, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend der Vorgaben von Net Professionals installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoring-Diensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster und geplante, bzw. ungeplante Arbeiten von Net Professionals oder dessen Zulieferern verursacht wurden.

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



10. Service und Support

Net Professionals sichert bei gemeldeten Vorfällen folgende Antwortzeiten zu.

Bevor Sie einen Vorfall melden, stellen Sie sicher, dass Sie das Problem von mehr als einem Nutzer und oder Arbeitsplatz aus replizieren können. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass es sich bei der meldenden Person um einen der registrierten Administratoren für Ihren Account handelt.

Priorität	Kategorie	Reaktionszeiten
1	<p>Geschäftskritischer Fehler: Kompletter Verlust des „claus.“ Zugangs oder eine grobe Sicherheitslücke. „Es ist etwas kritisches passiert, das Ihr Geschäft direkt beeinflusst und extrem wichtig für den reibungslosen Ablauf Ihrer geschäftskritischen Prozesse ist“</p> <p>Beispiel: Alle „claus.“ Desktops sind offline und reagieren nicht. Auch nicht über alternative Internetverbindungen.</p>	<p>Reaktionszeit: 1 Stunde</p> <p>Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 4 Stunden</p>
2	<p>Einschränkungen der Geschäftsprozesse: Einschränkungen der bestehenden Funktionalität, reduzierte Performance oder eine vermutete Sicherheitslücke. „Leichte Auswirkungen auf das operative Geschäft ohne Ausfall der geschäftskritischen Prozesse mit immer wiederkehrenden Einschränkungen der Funktionalität“</p> <p>Beispiel: Mein „claus.“ Desktop reagiert langsam trotz bestehender und schneller Internetverbindung. Es treten immer wiederkehrende Probleme beim Login auf.</p>	<p>Reaktionszeit: 2 Stunden</p> <p>Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 8 Stunden</p>
3	<p>„Ein Problem, das das operative Geschäft nicht behindert, oder sich nur auf einzelne Nutzer bezieht. Beispielsweise Druckprobleme.“</p> <p>Beispiel: Ich kann nicht von meinem „claus.“ Desktop drucken. Ich habe Probleme ein Peripheriegerät anzuschließen.</p>	<p>Reaktionszeit: 8 Stunden</p> <p>Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 48 Stunden</p>

Die Reaktionszeiten beziehen sich auf die Bürozeiten der Net Professionals GmbH:
Mo-Do. 8:00-17:00 Uhr. Fr. 8:00-15:00 Uhr.



Meldeprozess

Melden Sie einen Supportfall unverzüglich per E-Mail an hello@clausoffice.at oder telefonisch unter 02236 32 00 820.

- Beschreiben Sie den beeinträchtigen Service und wie Sie in Ihrer Arbeit hierdurch beeinträchtigt werden
- Beschreiben Sie den Vorfall detailliert, indem Sie alle Informationen und Daten um den Vorfall nachzustellen an uns senden. Fügen Sie auch eventuell verfügbare Screenshots mit bei.
- Entsprechend den oben genannten Reaktionszeiten wird einer unserer Techniker Ihren Supportfall bearbeiten.
- Der Supportfall wird intern durch einen Net Professionals Techniker bestätigt und zugeordnet.
- Es wird ein internes Ticket für die Bearbeitung geöffnet. Hierbei kann es zu Rückfragen per Mail oder Telefon (hinterlassen Sie hierfür eine Rückrufnummer, unter der Sie erreichbar sind) kommen.
- Ihre Antwort wird bearbeitet und es wird Ihnen ein Lösungsvorschlag unterbreitet, dessen Ergebnis Sie möglicherweise bestätigen müssen.