

Leistungsbeschreibung Service-Level-Agreement (SLA)

1. Definitionen

GTOC Die Funktion des Service-Desk wird bei genua vom GTOC (genua Technical Operation Center) übernommen, welches einen 7 x 24 Dienst erbringen kann.

Hotfix Individuelle Fehlerkorrekturen einzelner Dienste bei Kundenbedarf.

Kunde meint der Vertragspartner von genua.

Lizenz Die Lizenz enthält die Produktbezeichnung mit evtl. weiteren Produkteigenschaften und sie ist einer Seriennummer zugeordnet. Die Berechtigung für den Einsatz des Produktes und für den Bezug der Software über das Serviceportal wird mit der Lizenznummer nachgewiesen.

Patch Ein Patch stellt die Veröffentlichung eines einzelnen Patchlevels eines bereits veröffentlichten Releases dar. Patches enthalten Fehlerkorrekturen, darunter auch sicherheitsrelevante Änderungen und evtl. kleinere funktionale Erweiterungen. Die Dokumentation des Patches erfolgt im Readme, mit Inhalt des Patches und Anleitungen zum Update. Je nach Produkt werden Patches inkrementell angewendet oder wie Releases eingespielt, siehe Dokumentation. Patches sind kompatibel zur Hauptversion.

Release Ein Release umfasst die Veröffentlichung einer neuen Version eines Produkts und beginnt im Allgemeinen mit dem Patchlevel 0. Releases enthalten neue oder erweiterte Funktionalitäten und Fehlerkorrekturen der bisherigen Patches der vorherigen Versionen. Die Dokumentation des Releases erfolgt in den Release Notes mit Neuerungen, möglichen Verhaltensänderungen, Abkündigungen, Informationen zum Update Service und Anleitungen zum Upgrade. Standardmäßig wird bei Releases ein aktualisiertes Handbuch bereitgestellt.

Seriennummer Die Seriennummer identifiziert eindeutig ein System des Kunden. Services sind mit einer Seriennummer verbunden und die Berechtigung für einen Service wird mit der Seriennummer nachgewiesen.

Serviceportal Webportal zu Bereitstellung von Releases und Patches mit allen zugehörigen Dokumenten, sowie zusätzlichen Service-Informationen, Debug-Anleitungen, Know/Security-Issues mit Workaround-Lösungen.

System Produkt, für welches der Servicevertrag abgeschlossen ist.

Update Einspielen eines oder mehrerer Patches, also Wechsel auf einen neuen Patchlevel.

Upgrade Einspielen eines Release, also Wechsel von einer vorherigen auf eine neue Version. Im Allgemeinen kann und sollte direkt auf den aktuellen Patchlevel der neuen Version gewechselt werden.

2. Einleitung

Diese Leistungsbeschreibung definiert die Supportleistungen, die genua bzw. ein von ihr beauftragter Dritter erbringt, sofern der Kunde eine Wartungsvereinbarung abgeschlossen hat. Für diese Wartungsvereinbarung gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen und EULA der genua GmbH. Diese sind unter www.genua.de/avb zu finden. Es gibt folgende Stufen des Software-Supports:

	Update Service (Ziffer 3)	Hotline Service (Ziffer 4)	Security System Management (SSM) (Ziffer 5)
Stufe	Basissupport	Erweiterung des Basissupports	Erweiterung des Basissupports
Software Updates	ja	ja	ja
Serviceportal	User-Logins	User-Logins	User-Logins
E-Mail und Telefon Support per genua Technical Operation Center (GTOC) = Service-Desk	nein	ja	ja
Service Management Practices angelehnt an Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	keine	Service-Desk Incident Management Problem Management	Wie Hotline Service mit zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Request Management ▪ Monitoring and Event-Management Unterstützung bei: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Change Management ▪ Release Management ▪ Service Validating and Testing ▪ Configuration Management ▪ Capacity Management ▪ Availability Management Security Management

Bei Abschluss von Services erhält der Kunde Seriennummern und Lizenzen der Produkte, sowie Login-Daten für das Serviceportal und Kontaktdaten des Supports.

3. Umfang des Update Service

Der Update Service umfasst die folgenden Leistungen:

- 3.1 Die Überlassung der von genua allgemein freigegebenen neuen Patches und Releases in verschiedenen Formaten zur Neuinstallation oder Upgrade/Update je nach Produkt. Die Überlassung erfolgt über das genua Serviceportal. Bei bestimmten Produkten erfolgt die Überlassung nur auf einem Datenträger.

Der Kunde wird von der Freigabe und Verfügbarkeit durch genua in Kenntnis gesetzt.

- 3.2 Die aktuell unterstützten Versionen eines Produktes werden in den neusten Release Notes aufgeführt.

Im Allgemeinen umfasst dies die neueste Version und die unmittelbar vorausgehende Version, sowie evtl. noch weitere Versionen mit gültigen Zertifizierungen bzw. Zulassungen.

4. Umfang des Hotline Service

Der Hotline Service umfasst die folgenden Leistungen:

- 4.1 Für das System, für welches Hotline Service vereinbart wurde, unterstützt genua den Kunden durch Beratung zu Fragen hinsichtlich Konfiguration, Installation oder Handhabung.

4.2 Zeiten

- 4.2.1 Die entsprechende E-Mail- und Telefon-Hotline von genua ist an Werktagen (Montag bis Freitag) Bayerns zwischen 9.00 und 17.00 Uhr deutscher Zeit besetzt. Für diese Hotline werden von genua eine Support-Telefonnummer und eine Support-Mailadresse benannt.

- 4.2.2 Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig einen Werktag. Als Reaktion gilt die erste für den Kunden sichtbare Aktion seitens genua, beispielsweise eine telefonische Rückfrage seitens eines genua-Supportmitarbeiters oder eine Bestätigung über das Ticketsystem, dass das Problem behandelt wird.

- 4.2.3 Gegen einen Aufpreis ist für bestimmte Produkte eine Erweiterung der Servicezeiten auf 7x24 möglich. Außerdem kann für diese bestimmten Produkte eine Verkürzung der Reaktionszeit vereinbart werden. Dies wird im Supportvertrag festgehalten. Betreibt der Kunde mehrere Systeme im Verbund, können die entsprechenden Zeiten nur einheitlich für alle Systeme festgesetzt werden.

4.3 Ticketmanagement

Der Eingang von Kundenanfragen erfolgt zentral im GTOC über Telefon und E-Mail.

- 4.3.1 Alle Anfragen werden in einem Ticketsystem erfasst. Eingehende E-Mails werden automatisch anhand der Zieladresse in eine Anfragenqueue eingestellt und anhand der Absenderadresse einem Ansprechpartner zugeordnet.

- 4.3.2 Die Berechtigung der Anfrage wird unter den folgenden Gesichtspunkten geprüft:

- a) Authentifizierung: Ist die Identität sichergestellt?
- b) Authorisierung: Ist die Person zu der Anfrage berechtigt?
- c) Supportstatus: Ist die Anfrage durch Service-Verträge abgedeckt?

- 4.3.3 Durch das GTOC erfolgt eine Klassifizierung der Anfrage nach drei Hauptmerkmalen:

- a) Klasse
- b) Priorität
- c) Produkt/Service

- 4.3.4 Bei der Anfrageklasse wird folgendes unterschieden: Störung, Anforderung, Beratung, Beschwerde und Information.

4.3.5 Über die Priorität steuert genua die Abfolge der Bearbeitung der Anfragen. Bei der Bestimmung der Priorität werden Dringlichkeit und Auswirkung berücksichtigt. Dabei unterscheidet genua vier Stufen von A bis D, im Sinne von kritisch, hoch, moderat und niedrig. Die Priorität der Anfrage kann auch in der Betreffzeile der Nachricht kenntlich gemacht werden bzw. mündlich mitgeteilt werden.

4.3.6 Typische Fälle sind:

- a) Priorität A:
 - (i) Totalausfall eines Systems bzw. HA-Knotens
 - (ii) Ausfall eines produktiv genutzten Dienstes für eine größere Zahl von Benutzern
 - (iii) Aktueller Sicherheitsvorfall am Firewall-System (z. B. Angriff auf das System)
- b) Priorität B:
 - (i) Funktionseinschränkung eines produktiven Dienstes bzw. des Gesamtsystems durch Probleme bei der Kommunikation mit bestimmten Servern
 - (ii) Einschränkungen durch Probleme bei der Behandlung von Dokumenten und Daten bestimmter (d. h. nicht aller) Formate oder Inhalte
 - (iii) Support bei der Konfiguration von produktionskritischen Diensten
 - (iv) Anfragen zur Sicherheit des Systems bei stichhaltigen Verdachtsmomenten, weil z. B. ein allgemeines Sicherheitsproblem im Internet diskutiert wird.
- c) Priorität C:
 - (i) Support bei der allgemeinen Konfiguration des Systems
 - (ii) Probleme bei der Nutzung des Systems durch einzelne Benutzer, die sich bei anderen nicht reproduzieren lassen
- d) Priorität D:
 - (i) Allgemeine Anfragen zur Konfiguration und zum Betrieb des Systems
 - (ii) Support bei der Analyse von Protokollen und Konfigurationsoptionen

4.3.7 Soweit möglich, erfolgt eine Erstbearbeitung der Anfrage direkt durch das GTOC. Wenn zeitlich oder technisch bedingt keine Lösung gefunden werden kann, dann erfolgt eine Weiterleitung des Tickets an einen weiteren Service-Mitarbeiter. Das GTOC bleibt weiterhin zuständig für die Überwachung der Tickets hinsichtlich vereinbarter Reaktionszeiten. Bei der Überschreitung von Zeiten erfolgt eine hierarchische Eskalation innerhalb des Supports.

4.3.8 Die eingegangenen Anfragen werden regelmäßig statistisch nach ihren Merkmalen ausgewertet. Dies kann auch firmenspezifisch erfolgen und die Daten können dem Kunden übermittelt werden.

4.4 Problem-Management

4.4.1 Störungen mit unbekanntem Ursachen werden weitergehend untersucht, um den Fehler zu finden.

Vom Kunden müssen dazu die nötigen und angeforderten Informationen, Logmeldungen, Statistikdaten, usw. vom System bereitgestellt werden.

Wenn es genua als notwendig erachtet, dann kann für die Fehlersuche auch eine Video-Konferenz mit dem Kunden durchgeführt werden. Dies umfasst die Möglichkeit eines Screen Sharing durch den Kunden mit genua, ohne dass genua selbst einen direkten Zugriff auf die beteiligten Systeme erhält.

- 4.4.2 Bei Produktfehlern werden diese im Bug-Tracking-System der genua-Entwicklung erfasst und die Bearbeitung priorisiert.
- 4.4.3 Mehrfach auftretende Fehler und mögliche Übergangslösungen werden generalisiert gesammelt und über das Serviceportal den Kunden bereitgestellt.
- 4.4.4 Die Bereitstellung von Patches wird unter Berücksichtigung von Fehlerprioritäten und Kundenprioritäten genua-intern abgestimmt.
- 4.5 Die im Rahmen von Abschnitt 4 erbrachten Dienstleistungen stellen keine Werkvertragsleistungen im Rechtssinne dar.

5. Umfang des Security System Managements

Das Security System Management umfasst einen IT Service-Betrieb der Systeme mit allen Leistungen des Hotline Service und zusätzlich den folgenden betrieblichen Leistungen:

- 5.1 Zugang zum System
 - 5.1.1 Der Kunde muss einen für genua kostenneutralen Zugang zu den betreuten Systemen zur Verfügung stellen.
 - 5.1.2 Für eine vollständige Fernbetreuung beim Upgrade/Update des Systems je nach Produkt oder bei tieferen Fehleranalysen ist ein Remote-Zugang auf die Konsole des Systems notwendig. Dafür sind unterschiedliche technische Lösungen möglich, die vom Kunden in Absprache mit genua bereitgestellt werden müssen, z. B. mit einer seriellen Anbindung über einen Konsolen-Server oder aber auch über eine genubox.
- 5.2 Konfiguration
 - 5.2.1 Der Kunde benennt für jeden Standort einen zuständigen Ansprechpartner und bei Bedarf Stellvertreter. Nur diese Ansprechpartner sind berechtigt, Konfigurationsänderungen bei genua zu beauftragen. Ändert sich der oder die Ansprechpartner, so muss dies genua mitgeteilt werden.
 - 5.2.2 Die Konfigurationsänderungen können jegliche Aspekte des Systems umfassen, z.B. auch das Einspielen von genua-spezifischen Softwareoptionen oder das Einrichten von DMZs.
 - 5.2.3 Alle von genua durchgeführten Konfigurationsänderungen werden inklusive Anforderung im Ticketsystem dokumentiert.
 - 5.2.4 Änderungen an der Konfiguration werden in der Regel mit den zuständigen Verantwortlichen auf Seiten des Kunden abgestimmt.
 - 5.2.5 genua ist berechtigt, sich Konfigurationsänderungen mindestens in Textform bestätigen zu lassen.
 - 5.2.6 Die Konfiguration der genua-Systeme wird je nach Notwendigkeit von genua im Hinblick auf einen sicheren Betrieb angepasst.
 - 5.2.7 Vom Kunden durchgeführte Konfigurationsänderungen müssen genua mitgeteilt werden.
- 5.3 Monitoring

- 5.3.1 Das Monitoring der Systeme erfolgt im GTOC.
- 5.3.2 Die automatischen Checks überwachen die Verfügbarkeit der Systeme und erkennen Probleme wie Festplattenüberläufe, ständige Vollausslastung der Prozessoren, Speicherengpässe, Engpässe in der externen Netzwerkanbindung oder Erreichbarkeit wichtiger interner Server. Gegebenenfalls werden Gegenmaßnahmen nach Rücksprache mit dem Kunden eingeleitet.
- 5.3.3 Es besteht die Möglichkeit, in Abstimmung mit dem Kunden individuelle Checks einzusetzen.
- 5.3.4 Gemeldete Ereignisse werden je nach Kritikalität als Störungsticket im Ticketmanagement erfasst und entsprechend bearbeitet.
- 5.3.5 Zur Weitergabe von Monitoring-Meldungen muss der Kunde entsprechende Ansprechpartner benennen, wobei dies etwa auch eine Hotline des Kunden sein könnte. Insbesondere ist bei erweiterten Supportzeiten zu klären, wie das Vorgehen außerhalb der normalen Bürozeiten des Kunden ist.
- 5.4 Upgrades und Updates
 - 5.4.1 Upgrades der genua-Software bzw. des Betriebssystems werden in Absprache mit dem Kunden von genua über den remote Zugang gemäß 5.1.2 oder unter Mitwirkung des Ansprechpartners vor Ort durchgeführt.
 - 5.4.2 Softwarefehler und Sicherheitsschwachstellen im betreuten System werden von genua behoben, sobald ein entsprechender Patch zur Beseitigung des Fehlers bzw. Schwachstelle vorliegt. Das Update wird von genua über den remote Zugang gemäß 5.1.2 oder unter Mitwirkung des Ansprechpartners vor Ort durchgeführt.

Das genua Security System Management umfasst keine Fehlerbehebung bei Software-Problemen, soweit sie über das Einspielen von Patches hinausgeht.
 - 5.4.3 Bei Upgrades/Updates entstehende Down-Zeiten werden vorher mit dem Kunden abgestimmt.
- 5.5 Archivierung der Konfigurationsdaten.
 - 5.5.1 genua unterstützt bei der Einrichtung von Konfigurations-Backups, diese können z.B. auf einen USB-Stick am System geschrieben oder auf einem Rechnersystem beim Kunden archiviert werden, damit ein schnelles Konfigurations-Recovery sichergestellt ist.
 - 5.5.2 Die aktuellen Konfigurations-Backups können auf Wunsch zusätzlich automatisch täglich verschlüsselt zu genua geschickt werden. Bei genua archivierte Konfigurations-Backups werden mindestens sechs Wochen vorgehalten. Nach diesem Zeitraum behält sich genua die Löschung von Archivdaten vor.
- 5.6 Schnittstellenprobleme

Bei Kommunikationsproblemen anderer Kundensysteme mit den genua-Systemen oder über die genua-Systeme hinweg wird genua die Situation so weit analysieren, bis ein Fehlverhalten der Systeme entweder festgestellt wurde oder ausgeschlossen werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, an dieser Analyse durch Zurverfügungstellung relevanter Daten mitzuwirken. genua stellt ihrerseits dem Kunden die notwendigen Daten zur Verfügung (Konfigurationsdaten, Protokollauszüge, Mitschnitte des Netzverkehrs an den genua-Schnittstellen). Eine darüberhinausgehende Mitwirkung an der Problemanalyse ist nicht durch das genua Security System Management abgedeckt.
- 5.7 Sonstige Aufgaben

- 5.7.1 Erstberatung zu Erweiterung oder Umgestaltung der betreuten Systeme.
- 5.7.2 Beratung der Ansprechpartner bei der Konfiguration von lokaler Software, die mit den genua Firewall-Appliances kommunizieren (z. B. WWW-Browser, Media-Player).
- 5.7.3 Für die Mailkommunikation zwischen dem Kunden und genua kann bei Bedarf ein verschlüsselter Weg eingerichtet werden.
- 5.7.4 Bei einem Tausch von Hardware auf Ersatzhardware unterstützt genua remote den Ansprechpartner vor Ort bei der Installation und den Konfigurationsarbeiten.

6. Nachträgliche Erweiterungen des gewählten Supports

- 6.1 Es besteht die Möglichkeit einen laufenden Software-Support zu erweitern. Dies kann geschehen durch das mit einem Hardware-Update verbundene Lizenzupdate, die zusätzliche Vereinbarung einer höherwertigen Supportstufe oder durch die Ergänzung von Modulen.
- 6.2 Mit einem Hardware-Update ist immer ein Update der bisherigen Softwarelizenz auf eine höherwertige Lizenz verbunden. Dadurch wandelt sich der bestehende Supportvertrag in den entsprechenden Support um, der für die höherwertige Hardware einschlägig ist. Der Grund hierfür ist die Tatsache, dass das Hardwareupdate dem Kunden eine Aufwertung seiner bisherigen Hardware auf eine höhere Ausstattungs- und Leistungsstufe ermöglicht. Eine hiermit verbundene höhere Supportvergütung ist vom Kunden zu akzeptieren.
- 6.3 Durch die Vereinbarung einer zusätzlichen, höherwertigen Supportstufe erwirbt der Kunde Anspruch auf die mit dieser Stufe verbundenen zusätzlichen Leistungen. Eine hiermit verbundene höhere Supportvergütung ist vom Kunden zu akzeptieren.
- 6.4 Der Kunde kann zusätzlich zum gewählten Support weitere Supportmodule für bestimmte Zusatzprodukte, wie z.B. Virenschanner oder eine Hochverfügbarkeitsoption, einkaufen. Die zum bestehenden Supportvertrag hinzukommenden Module müssen die gleiche Supportstufe haben wie dieser. Eine mit dem Erwerb des Zusatzmoduls verbundene höhere Supportvergütung ist vom Kunden zu akzeptieren.

7. Nicht erfasste Leistungen

Von keiner der Supportarten erfasste Leistungen sind insbesondere:

Die Programmerstellung oder die Programmanpassung auf besondere Anforderungen des Kunden.

Beseitigung von Fehlern, die durch Fehlkonfiguration des Kunden entstanden sind oder die außerhalb von genua-Produkten liegen; Gewährleistungsverpflichtungen aus anderen Vertragsverhältnissen, insbesondere aus einem zwischen dem Kunden und genua geschlossenen Kaufvertrag über das System bleiben hiervon unberührt.

Unterstützungs- und Beratungsleistungen über den, bei den Supportarten bezeichneten Umfang hinaus.

Pflegeleistungen in Bezug auf Programme, die nicht unter den von genua vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden oder die durch kundenseitige, von genua nicht autorisierte Eingriffe verändert wurden.

Die Wartung von Hardwarekomponenten.

Diese genannten Leistungen sind gegebenenfalls gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Sie beurteilen sich nicht nach diesem SLA.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen Datensicherung. Diese umfasst das gesamte System, auf dem die Software eingesetzt wird, die regelmäßige Sicherung von Stamm- und Bewegungsdaten und ist nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung durchzuführen.
- 8.2 Auf Wunsch von genua wird der Kunde die Inanspruchnahme der E-Mail, bzw. der Telefon-Hotline über zwei, vom Kunden auszuwählende, qualifizierte Ansprechpartner ausüben.
- 8.3 Die in Ziffern 8.1 und 8.3 genannten Mitwirkungspflichten sind vom Kunden auf seine Kosten wahrzunehmende wesentliche Vertragspflichten. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht nachkommt, ist genua hinsichtlich des hiervon betroffenen Leistungsteils von der Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistung frei.