

# Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA)

## GEDYS IntraWare Web Hosting Leistungen

### 1. Betreiber

- 1.1. Die GEDYS IntraWare GmbH, als verbundenes Konzernunternehmen der proALPHA, betreibt die für die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen relevanten Applikationen.

### 2. Rechenzentrum, Verfügbarkeit

- 2.1. Alle vom Rechenzentrum bereitgestellten Server sind als separate IT Sicherheitsräume im Sinne des IT-Grundschutzkataloges, herausgegeben vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), gemäß Anforderung der Kategorie "Grundschutz" ausgerüstet. Es wurden spezielle Maßnahmen für Brandschutz, Klimatisierung sowie Überwachung (Zutrittssicherung, Videoüberwachung) getroffen. Die Umgebungsbedingungen wie Temperaturen und Luftfeuchtigkeit werden ständig überwacht, erfasst und aufgezeichnet. Beim Über- oder Unterschreiten von Grenzwerten werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Die Netzversorgung sowie die Netzersatzanlage (NEA) sowie USV Anlage erfolgt für das Rechenzentrum mit gesondert bereitgestellter Trafostation des Energieversorgers. Das Rechenzentrum ist über mehrere 10Gbit Leitungen an unterschiedliche Provider angebunden, um ausreichende Bandbreite und Redundanz sicherzustellen.
- 2.2. Die GEDYS IntraWare Web CRM oder die Business App Anwendung und Datenbank steht rund um die Uhr – ausgenommen vorher bekannt gemachter Wartungsfenster - zur Nutzung zur Verfügung. Das Rechenzentrum sichert eine durchschnittliche Verfügbarkeit von 99 % zu.

### 3. Hosting-Dienst / Cloud Server

- 3.1. Der Hosting-Dienst von GEDYS IntraWare ermöglicht die Nutzung der Applikationssoftware GEDYS IntraWare Web CRM oder Business App auf Basis eines Abonnements.
- 3.2. Hierfür setzt GEDYS IntraWare Cloud-Server ein, die die Hardware, das Betriebssystem, die Netzanbindung und verschiedene Dienstleistungen wie Datensicherung umfassen. Bei den Cloud-Servern handelt es sich um Server auf der Basis des jeweils für den Kunden gewählten Modelles des Rechenzentrums in einer aktuellen Hardware-Version, die je nach der vom Kunden gewünschten Konfiguration mit oder ohne Cluster betrieben werden. Ohne Clusterbetrieb kann keine Hochverfügbarkeit für den Ausfall einer Server Hardware garantiert werden.

### 4. Datensicherung

- 4.1. Zur Datensicherung der Cloud-Server wird ein Datensicherungsverfahren verwendet, bei dem Anwendungen und Systemdienste als Microsoft konforme Volume Shadow Copy (VSS) gesichert werden. Es wird dazu keine Netzwerkverbindung zwischen Datensicherungssystem und Cloud-Server oder administrative Accounts in den zu sichernden Cloud-Servern benötigt. Dadurch kann eine hohe Sicherheit bei der Durchführung der Datensicherung gewährleistet werden. Die Datensicherungen werden 5x wöchentlich Montag bis Freitag durchgeführt. Die Wiederherstellung wird nach Aufwand berechnet. Die Datensicherungen werden 12 Wochen (60 Datenpunkte) vorgehalten.

## 5. Monitoring

- 5.1. Die Cloud-Server werden durch ein Monitoring System 24x7x365 überwacht. Überwacht werden dabei die Ressourcen (CPU, RAM, Netzwerk, Disk) sowie die Verfügbarkeit des Zugriffs. Zusätzlich werden von GEDYS IntraWare bestimmte Überwachungsfunktionen für erforderliche Dienste und die Anwendungen GEDYS IntraWare Web CRM oder Business App, sowie den E-Mail Versand kontinuierlich über eigenentwickelte Tools ausgeführt. Falls erforderlich werden diese Dienste neu gestartet.

## 6. Support

- 6.1. Der Support umfasst telefonische Unterstützung während der Servicezeit (üblicherweise Mo - Fr, 09:00 Uhr – 17:00 Uhr). Gesetzliche Feiertage in Hessen, der 24.12. und der 31.12. sowie vorher bekannt gemachte Wartungsfenster sind von der Servicezeit ausgenommen.

## 7. Wartungsfenster

- 7.1. Wartungsfenster finden außerhalb der regulären Servicezeiten nach Vorankündigung statt. Bei wichtigen Gründen kann ein Wartungsfenster auch kurzfristig zu jeder Zeit angekündigt und durchgeführt werden. GEDYS IntraWare ist in diesen Wartungsfenstern berechtigt, Anwendungen zu pflegen und / oder Server zu warten, Datensicherungen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen. Während solcher Wartungsfenstern kann es zu Nichtverfügbarkeit oder Leistungsreduzierung kommen.

## 8. Firewall

- 8.1. Die ein- und ausgehenden Verbindungen werden mittels Paketfilter-Firewalls reglementiert, d.h. entweder gestattete oder abgelehnt. Es werden nur die notwendigen Ports, Protokolle und Dienste freigeschalten. Wenn vom Kunden bestellt, erfolgt mittels VPN-Verbindung (Site-to-Site) eine Authentifizierung und die Verbindung zum Zielsever / Zielnetzwerk.

## 9. Voraussetzungen, die der Kunde sicherstellen muss.

- 9.1. Die Bereitstellung einer angemessenen (Bandbreite, Latenz, Redundanz) Internet-Anbindung auf Kundenseite fällt in den Aufgabenbereich des Kunden.
- 9.2. Die Nutzung des Hosting Dienstes setzen einen aktuellen und von GEDYS IntraWare freigegebenen Browser auf Kundenseite voraus. Hierzu verweisen wir auf die [Kompatibilitätstabelle](#) der jeweils einzusetzenden GEDYS IntraWare Web CRM oder Business App-Version.