

1 Deckblatt

Service Level Agreements (SLA)

[Dienstgütevereinbarung (DGV)]

der

DECODETRON Archiv-Service GmbH

Version	01.03
Stand	16.06.2009
DocName	DCT_Service-Level-Agreements_IAS_V0103.doc

2 Inhaltsverzeichnis

1	Deckblatt	1
2	Inhaltsverzeichnis	2
3	Einleitung	3
3.1	Sinn und Zweck	3
3.2	Anmerkungen	3
3.3	Hinweis	3
4	Leistungsgegenstand	4
5	Allgemeine Beschreibung	4
5.1	Internet-Archiv	4
6	Datenbereitstellung	5
7	Kontrollen	5
8	Archivierungszeitraum	6
9	Datensicherheit	6
10	Datensicherung	6
11	Datenwiederherstellung	7
12	Datenvernichtung	7
13	Zugriffsschutz	7
14	Verfügbarkeit	8
15	Systemüberwachung	9
16	Ausfallsicherheit	9
16.1	Server	9
16.2	Standleitung	10
17	Serversicherheit	10
18	Hotline	10
19	Dokumentation	11
20	Versicherungen	11
21	Zertifizierung	11
22	Erweiterbare Service-Levels	11
22.1	Service-Level 1	12
22.2	Service-Level 2	14
22.3	Service-Level 3	15
23	Leistungspflichten	16
23.1	DECODETRON	16
23.2	Kunde/Lizenznehmer	16
24	Rechte	17
25	Datenschutz	18
25.1	Regulär	18
25.2	Eigenverpflichtung	18
25.3	Kundenverpflichtung	19
25.4	Herr der Daten	19
26	Vertragsstrafen	19
27	Anlagenverzeichnis	20
28	Änderungsverlauf	20
28.1	Datum, Kontakt	20

3 Einleitung

3.1 Sinn und Zweck

Mit den Service Level Agreements (SLA) in dieser Fassung werden die allgemeinen Leistungen und Vereinbarungen als Dienstleistungsstandard zwischen dem Kunden und der DECODETRON als Richtlinien vereinbart.

3.2 Anmerkungen

Diese Service Level Agreements beziehen sich auf die Leistung 'Internet-Archiv' mit und ohne Endkundenanbindung, sowie mit und ohne daraus resultierender Jahres-Archiv-CD für Endkunden.

Sie dient als Ergänzung zu den jeweils mit dem Kunden bzw. Lizenznehmer geschlossenem Vertrag oder Rahmenvereinbarung.

Eine automatische Ableitung dieser SLA auf andere Bereiche und Tätigkeitsfelder der DECODETRON ist nicht vorgesehen.

3.3 Hinweis

-/-

4 Leistungsgegenstand

Leistungsgegenstand ist die Bereitstellung von durch den Kunden bzw. Lizenznehmer zur Verfügung gestellten Daten für den Zugriff per Internet oder auf anderen Datenträgern, sowie die Archivierung der zur Verfügung gestellten Daten, sowie die Erstellung von Softwareprogrammen und Applikationen im Rahmen der vorbezeichneten Archivierung, sowie die Bereitstellung und Wartung der dazu notwendigen Hard- und Software durch die DECODETRON und erfolgt im Auftrag des Kunden gemäß den Regelungen dieser Vereinbarungen.

Die Umsetzung richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und den technischen Voraussetzungen beider Vertragspartner.

Das Internetarchiv (auch 'Inetarchiv' genannt) bietet dem Kunden im passwortgeschützten Bereich den Zugriff auf die zuvor zur Verfügung gestellten und archivierten Daten.

5 Allgemeine Beschreibung

Die vom Kunden übermittelten Daten werden so durch DECODETRON 'verarbeitet', das eine Wiedergabe über das Internet-Archiv oder auch über CD/DVD möglich ist. Selbst eine spätere System- und Revisions-sichere Microfichverfilmung ist daraus möglich.

Für die Wiedergabe der Daten mit Anbindung an eine Rechercheapplikation eignet sich das Internet, als auch sichere und schreibgeschützte Datenträger wie CD oder DVD.

5.1 Internet-Archiv

Die Wiedergabe der überlassenen Daten über das Medium Internet erfolgt i.d.R. über einen, explizit für den Kunden eingerichteten, physikalischen Server mit fester IP-Adresse und Domainnamen, der von DECODETRON ausschließlich im eigenen Hause betrieben wird.

Je nach Datenbereitstellung (sporadisch oder regelmäßig) werden die Daten nach zuvor definierten Zeitintervallen oder auf Aufforderung meist vollautomatisch verarbeitet und anschließend aktualisiert im Internet-Archiv wiedergegeben.

6 Datenbereitstellung

Dem Kunden stehen verschiedene Möglichkeiten zur Datenübermittlung an die DECODETRON zur Verfügung. Informationen dazu ergeben sich aus unserer Informationsbroschüre "Möglichkeiten der Datenübermittlung".

Für die Datenbereitstellung ist der Kunde selbst verantwortlich. Er wird in notwendigen und zumutbarem Maße für alle notwendigen Daten sowie die evtl. damit verbundenen Mitteilungen sorgen.

Für die manuelle Bereitstellung von Daten durch Datenträger wie CD, DVD, Tapes usw. ist ggf. eine Systemabhängige zusätzliche Handhabungs-, Einlese-, Kontroll- und Verarbeitungszeit einzukalkulieren. In jedem Fall sollte eine elektronische Datenübermittlung unter Einbezug der bestmöglichen Sicherheitssysteme vorgezogen werden.

Die durch den Kunden zur Verfügung gestellten Daten müssen den jeweils aktuellen Bestimmungen und Vorschriften entsprechen (z.B. der Finanzbehörden, GDPdU) und konform der Vorgaben zur Datenverarbeitung an die DECODETRON übermittelt werden.

Für die lückenlose und ordnungsgemäße Datenauslagerung sowie deren Übermittlung ist der Kunde selbst verantwortlich. Um evtl. entstandene Lücken zu schließen oder aber um evtl. Datenverluste auszugleichen, ist der Kunde aus Sicherheitsgründen dazu verpflichtet, ausgelagerte Daten zur Erstsicherung mindestens 3 Monate nach der Übermittlung für einen erneuten Zugriff vorzuhalten. Als 'vernichtbar' können Daten grundsätzlich erst nach erfolgter Bestätigung durch DECODETRON angesehen werden.

7 Kontrollen

Um die lückenlose Datenübernahme sicherstellen zu können, werden alle Datensätze (z.B. an Hand von Rechnungsnummern oder anderen Möglichkeiten) auf Vollständigkeit kontrolliert. Es ist daher sehr Empfehlenswert, grundsätzlich alle Daten auf einmal zu exportieren, um evtl. entstehende Lücken sofort bei der Verarbeitung aufdecken zu können.

DECODETRON wird alles versuchen, aus den zur Verfügung gestellten Daten Möglichkeiten für Vollständigkeits-Kontrollen zu finden oder solche Möglichkeiten mit dem Kunden zu schaffen.

8 Archivierungszeitraum

Bei den an DECODETRON übermittelten Daten wird grundsätzlich ein Archivierungszeitraum von 10 Jahren angenommen, sofern seitens des Kunden keine anderweitigen Vorgaben gemacht wurden.

In der Regel werden die Daten unserer Kunden Jahresweise organisiert archiviert, um nach Ablauf der Archivierungsfrist das sichere und übersichtliche Ausgliedern der Daten durchführen zu können.

Alle Daten die der DECODETRON zur Archivierung übermittelt wurden, werden, frühestens ein Jahr nach dem Ablauf der jeweiligen Archivierungsfrist, nach Absprache mit dem Kunden entweder sicher vernichtet oder aber an den Kunden zurückgegeben. Hinsichtlich der Datenvernichtung werden Details unter dem Punkt "Datenvernichtung" erörtert.

9 Datensicherheit

Hinsichtlich der Aufgabenstellung, Daten langfristig sicher zu archivieren unternimmt DECODETRON größtmögliche Anstrengungen seinen Aufgaben dahingehend gerecht zu werden.

Trotzdem muss an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, das DECODETRON keine 100% Datensicherheit garantieren kann. Insbesondere hinsichtlich menschlicher Fehler und menschlichem Versagen, aber auch hinsichtlich technischer Fehler und Störungen, Umwelteinflüssen und Gefahren, kann eine solche Garantie nicht gewährleistet werden.

Die DECODETRON sichert seinen Kunden aber alles in Ihrer Macht stehende zu, um solchen Gefahren gerecht entgegenzuwirken und diese weitestgehend auszuschließen.

10 Datensicherung

DECODETRON führt regelmäßige Backups auf verschiedenen Medien und verschiedenen Backup-Servern, sowie eine ständige Datensicherung mittels Raid-Systemen durch. Darin eingeschlossen sind die Datenbanken eines jeden Internet-Archiv-Servers, sowie die übermittelten Quelldaten und die erarbeiteten Programmstände.

Diese Datensicherungen und Backups werden ausschließlich zur eigenen Absicherung durchgeführt. Ein (Rechts-)Anspruch auf Aushändigung, Kopien, etc. entsteht für den Kunden damit nicht. Ebenso kann kein (Rechts-)Anspruch auf eine sichere oder vollständige oder mögliche Wiederherstellung der Daten gewährt werden.

DECODETRON sichert jedoch größtmögliche Sorgfalt im Umgang mit seinen Systemen und seinen Datensicherungen zu, kann aber mit Hinblick

auf alle erdenklichen Möglichkeiten die zum Datenverlust führen könnten, keine absolute Gewährleistung bieten.

Datensicherungen und Backups werden nach Ablauf, oder Kündigung des Vertrages einer sicheren und den Bestimmungen zum Datenschutz erfüllenden Vernichtung zugeführt.

Detaillierte Informationen über die gesamte Datensicherungsstruktur und Organisation geben die beiden Informationsbroschüren:

- DCT_Beschreibung_IAS_BackupSystem
- DCT_Beschreibung_IAS_BackupSystem_TabVerlauf

11 Datenwiederherstellung

Um Daten im Falle eines Datenverlustes oder Defektes an der Datenstruktur wieder herstellen zu können, steht das regelmäßige Backup zur Verfügung und kann jederzeit problemlos von den Backupservern übertragen werden.

12 Datenvernichtung

Für die vom Kunden überlassenen Daten, Dokumente oder Datenträger, die nach Nutzung zur Vernichtung vorgesehen sind, werden die jeweils bestmöglichen Mittel einer Sachgerechten und den Bestimmungen zum Datenschutz erfüllenden Vernichtung angewandt.

Daten die außerhalb des zu archivierenden Zeitraums vorliegen, werden nur nach schriftlicher Beauftragung bzw. dem schriftlichen Einverständnis durch einen vertretungsberechtigten Mitarbeiter des Kunden einer ordentlichen Vernichtung hinsichtlich den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes zugeführt.

13 Zugriffsschutz

Die Zugriffsbeschränkungen der Anwender auf das Archiv können ganz nach Bedarf und Wunsch des Kunden geregelt und geändert werden. Dabei unterscheiden wir zwei Anwendergruppen, nämlich die Anwender des Lizenznehmers (Mitarbeiter mit erweiterten Zugriffsrechten unseres Kunden) und die Kunden unseres Lizenznehmers (Kunden mit auf Ihre Daten beschränkten Zugriffsrechten).

Der Zugriff auf die Daten des Archiv-Servers durch einen authentifizierten Benutzer erfolgt über den Webbrowser (zB. Internet Explorer, Firefox) per Internet mit SSL-Verschlüsselung und einem DECODETRON

eigenen CLASS 3CA Zertifikat einer öffentlich anerkannten Zertifizierungsstelle auf Basis eines 1024 Bit-Schlüssels.

Zugriffsversuche außerhalb des HTTPS-Protokolls werden abgeblockt und nur auf expliziten Kundenwunsch per Forwardfunktion auf die Verschlüsselte Wegstrecke umgeleitet.

Zur Authentifizierung am Recherchesystem ist ein zuvor festgelegter Benutzername mit gültigem Passwort notwendig. Diese Passwörter werden in einer Datenbank mit nur den Hashwerten, nach dem MD5 Verfahren verschlüsselt, abgelegt.

Somit ist eine Rekonstruktion vergessener Passwörter nicht möglich und können nur auf das "Standardpasswort", welches bei der Ersteinrichtung genutzt wird, zurückgesetzt werden.

Jeder Benutzer muss nach der Ersteinrichtung seines Zugangs diesen Zeitnah erstmalig nutzen und das Standardpasswort in ein kryptisches Passwort wandeln und dies in regelmäßigen Abständen wiederholen.

Eine Zusatzsicherung vor unbefugten Nutzern kann durch ein sogenanntes 'IP-Controlling' erfolgen, bei dem die feste IP-Adresse des Anwenders, der den Webserver kontaktieren möchte, zuvor im System hinterlegt werden muss. Diese Zusatzsicherung ist dann eine sinnvolle Ergänzung, wenn man verhindern will, dass Nutzer mit bestehender Benutzerkennung und Passwort z.B. außerhalb des Firmengebäudes Zugriff auf die Daten haben. Stichwort "Konkurrenzflucht".

14 Verfügbarkeit

DECODETRON ist bestrebt, eine reibungslose und weitgehend ungestörte Serververfügbarkeit zu ermöglichen. Wartungsarbeiten, Systemerweiterungen, Systemverbesserungen oder vereinbarte Änderungen werden außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt und zwar Werktags in der Zeit von 18.00 Uhr bis 8.00 Uhr des folgenden Tages, sowie am Wochenende oder Feiertagen.

Abweichende Servicezeiten für den Archivserver können schriftlich vereinbart werden.

Im Falle eines geplanten oder ungeplanten Ausfalls wird DECODETRON den Auftragnehmer möglichst vorab bzw. im Fall eines ungeplanten Ausfalls so rasch wie möglich telefonisch oder per E-Mail informieren.

15 Systemüberwachung

Die EDV-Infrastruktur der DECODETRON und insbesondere die Kunden-Server werden mittels einer internen Überwachungsstruktur kontrolliert und ergänzend durch einen externen Anbieter überwacht.

Dabei wird die reine Verfügbarkeit der Dienste überwacht, nicht aber die Inhalte der Anwendung. Somit besteht kein Datenschutzrechtliches Bedenken.

Die externe Lösung überwacht dabei aus unterschiedlichen Wegstrecken und über verschiedene Server die Dienste. Somit ist eine redundante Überwachung gewährleistet.

Im Falle einer Störung oder Ausfall wird die IT der DECODETRON, per Email und SMS, informiert. Dabei wird eine Frühwarnung bei ansteigenden Zeitüberschreitungen versendet, so wie eine Ausfallinformation bei einem nicht Erreichen des Dienstes.

Diese Meldungen werden mehrfach wiederholt.

16 Ausfallsicherheit

16.1 Server

DECODETRON gewährt auf die Verfügbarkeit seiner Dienstleistungen eine Ausfallsicherheit von 99%, sofern zum Kundenserver ein sogenannter Standby-Server vom Kunden beauftragt wurde.

Mittels des Standby-Server, der mit der identischen Hardware und identischer Konfiguration wie der Kundenserver ausgestattet ist, steht der DECODETRON ein schnelles und adäquates Mittel zum Wiederherstellen bei Hardwareschaden zur Verfügung, ohne dabei Zeit auf die Fehlersuche und den Austausch der defekten Hardware zu verlieren.

So kann im Fall eines Hardwareschadens innerhalb kürzester Zeit die reguläre Dienstleistung wieder zur Verfügung gestellt werden.

Sind von einem solchen Ausfall die gespeicherten und archivierten Daten betroffen, so muss die Zeit für das Zurückkopieren von den physikalisch getrennten Backupservern hinzuaddiert werden. Dafür steht ein Gigabit Ethernet zur Verfügung. Je nach Datenmenge und Kalenderzeit kann dies wenige Minuten bis mehrere Stunden Zeit in Anspruch nehmen.

Im Fall eines Recovery-Szenarios werden der wiederherzustellenden Dienstleistung alle verfügbaren Netzwerk-Ressourcen zur Verfügung gestellt und evtl. zeitgleich laufende Datensicherungen für den Zeitraum der Wiederherstellung unterbrochen.

16.2 Standleitung

Zur Absicherung der regulären Standleitung hat DECODETRON eine zusätzliche, kleinere Standleitung einrichten lassen. Mittels dem dafür eigens betriebenen DNS Server kann kurzfristig ein Wechsel der Standleitung mittels der IP-Adressen durchgeführt werden, ohne dass der Benutzer des Archivs sich an eine neue Adresse gewöhnen muss.

Die Umschaltung des DNS-Servers erfolgt automatisch durch ein Script nach zuvor festgelegten Werten. Werden Teile der Werte überschritten, wird dieser Wert mit der zweiten Standleitung verglichen. Werden dort bessere Werte erzielt, so schaltet das Script auf dem DNS-Server auf die zweite IP-Adresse um. Im folgenden wird ständig weiter der Wert mit der ersten Standleitung verglichen. Bessert sich der Wert dort wieder, schaltet das Script automatisch zurück.

Für die Nutzung der automatischen DNS-Umschaltung ist die Voraussetzung eines Standby-Servers notwendig. Für die manuelle Umschaltung durch einen Administrator der DECODETRON ist nur eine zweite IP-Adresse für den Server erforderlich.

17 Serversicherheit

Um die Sicherheit der Archivserver vor unerwünschten Attacken über das Internet zu schützen, gibt es darauf keine Anwendung für einen Remotezugriff aus dem Internet, sowie keine Administrationszugriffe die Veränderungen an den Daten ermöglichen würde.

Die für DECODETRON eingerichteten Administrationszugriffe beschränken sich dabei nur auf die Darstellung einzelner Prozesse und Informationen ohne Manipulationen zu ermöglichen.

18 Hotline

DECODETRON stellt die Erreichbarkeit mit einem Ansprechpartner gegenüber dem Kunden während der üblichen Geschäftszeiten Werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr sicher.

Hierfür stellt DECODETRON eine telefonische Hotline unter nationaler Rufnummer 0700 77 55 77 66, sowie eine elektronische Hotline per Email unter der Adresse support@decodedtron.de zur Verfügung

DECODETRON übernimmt in Einzelfällen auch die Hotline-Aufgaben gegenüber den einzelnen Benutzern des Lizenznehmers.

19 Dokumentation

DECODETRON wird Änderungswünsche am Archivsystem, in Abhängigkeit zum Umfang der Änderungen, in einer Projektplanung und Dokumentation (PuD) erfassen, planen und fortlaufend dokumentieren. Diese PuD's ergänzen dabei evtl. automatisch das Service Level Agreement bzw. die getroffenen Rahmenvereinbarungen. Ergänzend dazu werden die verschiedenen Releasestände der Anwendungen gesondert intern von DECODETRON dokumentiert.

20 Versicherungen

Zur Absicherung des Unternehmens hat DECODETRON neben den üblichen Versicherungen auch einige Versicherungen abgeschlossen, die den Fortbestand der Dienstleistungen absichert, wie zB. eine Betriebsausfallversicherung über die gesamte Hard- und Software und ein Jahr Betriebskosten, sowie eine zusätzliche Elektronikversicherung. Damit sind wesentliche Bestandteile eines Katastrophenszenarios zusätzlich über Versicherungen abgedeckt.

21 Zertifizierung

Im Juni 2008 wurde die DECODETRON durch die KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Berlin hinsichtlich der Dienstleistung "Internet-Archiv" als elektronisches Archiv erfolgreich zertifiziert.

Hierbei wurde der Datenverlauf von der Übergabe durch den Kunden, über die Applikation im Internet, bis hin zur Endkunden-Archiv-CD eingehend geprüft.

Das Zertifikat kann im Detail unter der folgenden Adresse im Internet abgerufen werden:

<http://www.kpmg.de/bescheinigung/decodedetron/testatarchivloesung.html>

22 Erweiterbare Service-Levels

Es wird zwischen drei unterschiedlichen Service-Levels unterschieden, die in Abhängigkeit der Beauftragung zur Verfügung gestellt werden.

Alle Service-Level beziehen sich immer nur auf die von DECODETRON vertretbaren Störungen, Fehler und Ausfälle. Hinsichtlich von zB. Störungen im Internet, Ausfällen und Störungen von externen Dienstleistungen (DNS, Standleitung, usw.) greifen die Service-Level nicht.

22.1 Service-Level 1

Mit dem Service-Level 1 wird die geringste Toleranz an Störungen oder Ausfällen gewährt.

Voraussetzungen

Voraussetzung hierfür ist min. eine Serverkombination "LifeClone-System" oder "LoadbalanceMirrorApplication", wie in den Beschreibungen "Beschreibung_IAS_3-LifeCloneSystem" bzw. "Beschreibung_IAS_4-LBalMirrorApplicationSystem" erörtert.

Beide Systeme sorgen für einen parallelen Betrieb min. zwei identischer Server und sorgen damit selbst für das ständige Bereitstehen der Informationen, auch bei einem Totalausfall durch Hardwareschaden eines Servers.

Wiederherstellungszeit

- LifeCloneSystem

Während Bürozeit max. 1 Stunde, außerhalb Bürozeit max. 2 Stunden

- LoadbalanceMirrorApplication

keine, da ständig ein oder mehr parallele Server laufen.

Austauschzeit bei Hardwaredefekt

Für beide Serverversionen steht neben Ersatzhardware auch ein zusätzlicher Standby-Server für einen schnellen und reibungslosen Serveraustausch zur Verfügung.

Der Austausch defekter Server erfolgt während der Bürozeiten innerhalb von max. 1 Stunde und außerhalb der Bürozeiten innerhalb von max. 2 Stunden.

Backup

Beide Serverversionen werden zusätzlich auch einem ständigen Backup der Daten unterzogen. Für die sich täglich ändernden Daten stehen die physikalisch getrennten Backupserver, sowie eine zusätzliche, direkt angeschlossene FixBackup-Festplatte zur Verfügung.

Recoverzeit

Für das wiederherstellen eines möglichen Datenverlustes stehen die Backups mit einer Datendurchsatzrate von ca. 40 MB/s zur Verfügung. Die generelle Funktion des Archivs (Software und Module) ist damit binnen weniger Minuten wieder hergestellt.

Da die Datenmengen aber von Kunde zu Kunde variieren, kann keine exaktere Zeitangabe zum wiederherstellen der Archivdaten und Datenbanken, als vollständige Dienstleistung, gemacht werden.

Das Recoverszenario sieht dabei aber vor, in erster Linie die Softwarestände und alles Notwendige für den Serverbetrieb wiederherzustellen, anschließend mit den aktuellen Daten des aktuellen Jahres fortzufahren und danach erst mit den Daten der Vorjahre abzuschließen.

Inkludierte Leistungen

- Zweite, öffentliche IP-Adresse
- Anbindung an automatisches DNS-Notfallsystem
- Direkter VIP-Support auch außerhalb der Bürozeiten (nach Vereinbarung)
- Kostenloser Premium-Support für Lizenznehmer und dessen Kunden
- Standby-Server
- Direkter VIP-Zugriff auf Ersatzteillager

Kosten

Die Kosten für den Service-Level 1 sind abhängig vom Gesamtumfang des Archivsystems und werden auf Anfrage in einem gesonderten Angebot ausgewiesen.

Beauftragung

Vor der Beauftragung werden mit dem Kunden exakte Details zu den einzelnen Leistungen abgesprochen und dokumentiert. Die Beauftragung zum Service-Level 1 muss schriftlich erfolgen.

22.2 Service-Level 2

Mit dem Service-Level 2 wird nur eine geringe Toleranz an Störungen oder Ausfällen gewährt.

Voraussetzungen

Voraussetzung hierfür ist mindestens ein Standby-Server

Wiederherstellungszeit

Während Bürozeit max. 4 Stunden, außerhalb Bürozeit max. 8 Stunden

Austauschzeit bei Hardwaredefekt

Für Standard-Serverversionen mit Standby-Server steht Ersatzhardware für eine schnelle und reibungslose Serverreparatur zur Verfügung.

Backup

Die Daten des Servers werden täglich in den frühen Morgenstunden einem Inkrementellen Backup unterzogen. Zum Wochenende wird jeweils ein Vollbackup erstellt.

Recoverzeit

Für das wiederherstellen eines möglichen Datenverlustes stehen die Backups mit einer Datendurchsatzrate von ca. 40 MB/s zur Verfügung. Die generelle Funktion des Archivs (Software und Module) ist damit binnen weniger Minuten wieder hergestellt.

Da die Datenmengen aber von Kunde zu Kunde variieren, kann keine exaktere Zeitangabe zum wiederherstellen der Archivdaten und Datenbanken, als vollständige Dienstleistung, gemacht werden.

Das Recover Szenario sieht dabei aber vor, in erster Linie die Softwarestände und alles notwendige für den Serverbetrieb wiederherzustellen, anschließend mit den aktuellen Daten des aktuellen Jahres fortzufahren und danach erst mit den Daten der Vorjahre abzuschließen.

Inkludierte Leistungen

- Zweite, öffentliche IP-Adresse
- Anbindung an automatisches DNS-Notfallsystem
- Direkter Support während der Bürozeiten
- Direkter Zugriff auf Ersatzteillager

Kosten

Die Kosten für den Service-Level 2 sind abhängig vom Gesamtumfang des Archivsystems und werden auf Anfrage in einem gesonderten Angebot ausgewiesen.

Beauftragung

Die Beauftragung zum Service-Level 2 muss schriftlich erfolgen.

22.3 Service-Level 3

Mit dem Service-Level 3 wird eine relativ hohe Toleranz an Störungen oder Ausfällen gewährt.

Voraussetzungen

keine

Wiederherstellungszeit

Während Bürozeit ca. 1 Tag, außerhalb Bürozeit ca. 1-3 Tage, jeweils in Abhängig davon, wie schnell die Fehlerursache lokalisiert werden kann.

Austauschzeit bei Hardwaredefekt

Für die Reparatur steht Ersatzhardware zur Verfügung.

Backup

Die Daten des Servers werden täglich in den frühen Morgenstunden einem Inkrementellen Backup unterzogen. Zum Wochenende wird jeweils ein Vollbackup erstellt.

Recoverzeit

Für das wiederherstellen eines möglichen Datenverlustes stehen die Backups mit einer Datendurchsatzrate von ca. 40 MB/s zur Verfügung. Die generelle Funktion des Archivs (Software und Module) ist damit binnen weniger Minuten wieder hergestellt.

Da die Datenmengen aber von Kunde zu Kunde variieren, kann keine exaktere Zeitangabe zum wiederherstellen der Archivdaten und Datenbanken, als vollständige Dienstleistung, gemacht werden.

Das Recoverszenario sieht dabei aber vor, in erster Linie die Softwarestände und alles notwendige für den Serverbetrieb wiederherzustellen, anschließend mit den aktuellen Daten des aktuellen Jahres fortzufahren und danach erst mit den Daten der Vorjahre abzuschließen.

Inkludierte Leistungen

- Direkter Support während der Bürozeiten
- Zugriff auf Ersatzteillager

Kosten

Für das Service-Level 3 fallen keine zusätzlichen Kosten an.

Beauftragung

Eine Beauftragung zum Service-Level 3 muss nicht erfolgen. Die Leistungen sind in allen Standardverträgen für Internet-Archiv-Server enthalten.

23 Leistungspflichten

23.1 DECODETRON

DECODETRON erbringt ihre Dienstleistungen nach den Wünschen und Anforderungen des Kunden.

Vorort-Installationen, Einweisungs- und Schulungsmaßnahmen gehören nur zu den Leistungspflichten von DECODETRON, wenn diese ausdrücklich vereinbart werden.

Änderungs- und Erweiterungswünsche muss DECODETRON nur berücksichtigen, wenn diese aus technischen Gründen erforderlich sind, um den Vertragszweck zu erreichen.

Bei einer wesentlichen Änderung der vertraglichen Pflichten von DECODETRON zum Zweck der Anpassung an die Belange des Kunden kann DECODETRON dem Kunden den erforderlichen Mehraufwand in Rechnung stellen. Dies gilt auch für eine umfangreiche Prüfung, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung oder Erweiterung durchführbar ist, soweit DECODETRON schriftlich darauf hingewiesen hat.

23.2 Kunde/Lizenznehmer

Der Kunde verpflichtet sich den Internet-Archiv-Server, sowie damit verbundene oder abhängige Systeme und Programme/Programmteile vor Übergriffen, Angriffen, Fehlbedienungen, fahrlässigen oder vorsätzlichen Zugriffen die Einfluss auf die Sicherheit oder Stabilität des Servers haben, zu schützen, sofern diese vom Kunde zu verantworten sind.

Zur Sicherstellung der Betriebssicherheit und der Betriebsfähigkeit des Internet-Archiv-Servers verpflichtet sich der Kunde, eigenständig oder auf Aufforderung durch DECODETRON eigene eingesetzte Software, oder Teile davon, oder Hardware zu aktualisieren, bzw. zur Verfügung stehende Updates, Upgrades oder Patches einzusetzen und bei Bedarf zu installieren.

Werden von DECODETRON spezielle Software oder Applikationen zur Verfügung gestellt, die zur Erfüllung des Vertragsinhaltes notwendig sind, wird der Kunde diese nach vorheriger eingehender Prüfung zur Anwendung zu bringen und bei Bedarf in seine Infrastruktur einbinden. Für Fehler, Ausfälle oder Störungen der EDV oder Teilen davon wird eine Haftung gleich welcher Art durch DECODETRON ausgeschlossen.

Sowie Fehler oder Beeinträchtigungen der Funktionalität der Leistungen von DECODETRON auftreten, informiert der Kunde DECODETRON schnellstmöglich unter Angabe von Zeitpunkt und Fehlerspezifikation sowie Name und Telefon/E-Mail des meldenden und zuständigen Mitarbeiters davon.

Der Kunde ist für den störungsfreien Betrieb und Pflege seiner EDV, insbesondere stabile Datenleitungen und -schnittstellen selbst verantwortlich.

24 Rechte

Programme, Programmcode, Teile von Programmen oder Programmcode bleiben, auch wenn diese explizit für den Kunden angefertigt wurden, immer Eigentum der DECODETRON.

Die DECODETRON behält daran, als geistiges Eigentum, völlig uneingeschränktes Urheber- und Nutzungsrecht.

Der Kunde erhält über den Zeitraum der vertraglichen Vereinbarung ein uneingeschränktes Nutzungsrecht dieser Programme und Software auf dem Internet-Archiv-Server der DECODETRON.

Der Kunde wird alle Schutzvermerke wie Copyright-Vermerke und andere Rechtsvorbehalte unverändert übernehmen. Dies gilt insbesondere auch für die im Programmcode angebrachten Hinweise auf den Urheber.

DECODETRON geht bei der Verwendung von Vorlagen des Kunde davon aus, dass diese nicht mit Rechten Dritter belastet sind, oder der Kunde über das für den Auftrag erforderliche Nutzungsrecht verfügt.

DECODETRON nimmt für den Internet-Archiv-Server eventuell auch Rechte Dritter (fremdes Lizenzmaterial) in Anspruch, die dem Kunde nur - insbesondere zeitlich - eingeschränkt übertragen werden können. Die eingeschränkte Übertragung kann u.a. dazu führen, dass fremdes Lizenzmaterial nicht mehr oder zu erheblich veränderten Konditionen, auf die DECODETRON keinen Einfluss hat, zur Verfügung steht. DECODETRON wird sich in diesem Fall nach besten Kräften bemühen, ähnliches Material zu verwenden.

Der Kunde ist verpflichtet, DECODETRON über jede unrechtmäßige Nutzung des Lizenzmaterials, die ihm bekannt wird, zu informieren, sowie gegen einen Verletzer der gewerblichen Schutzrechte gerichtlich vorzugehen oder DECODETRON dabei zu unterstützen.

DECODETRON behält sich das Recht vor, erbrachte Leistungen wie Entwürfe und Objekte, auch wenn sie auf Kundenvorlagen beruhen, zu Präsentationszwecken zu verwenden, insbesondere die Website des Kunde in eine Referenzliste zu Werbezwecken aufzunehmen und entsprechende Links zu setzen.

25 Datenschutz

Regelungen zum Datenschutz und der Geheimhaltung unterliegen grundsätzlich primär den jeweils aktuellen gesetzlichen Vorschriften der Bundesrepublik Deutschland. Abweichungen und unrechtmäßige Vereinbarungen, Absprachen und Regelungen, insbesondere hinsichtlich des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), im folgenden verlieren automatisch ihre Gültigkeit.

25.1 Regulär

Beide Vertragspartner sichern sich gegenseitigen Datenschutz zu allen Daten, Informationen, Wissen und Technik zu, auch über den Vertragszeitraum hinaus, welche im Zuge der Vertragserfüllung jeweils bekannt oder erkannt werden.

Der Kunde verpflichtet sich gegenüber der DECODETRON zur vertraulichen Behandlung aller während ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen Fakten und Unterlagen, sowie zur Wahrung des Datengeheimnisses nach § 5 des BDSG. Diese Verpflichtung gilt sowohl für alle Mitarbeiter der DECODETRON, als auch für eingesetzte Dritte (nachstehend Mitarbeiter genannt).

Die DECODETRON wird hierfür alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen und nur vertrauenswürdige Mitarbeiter einsetzen, die gemäß § 5 des BDSG auf das Datengeheimnis verpflichtet wurden.

Falls in diesem Zusammenhang auch kundenbezogene Daten eingesehen werden, sind diese nur im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertrages zu nutzen. Die bereitgestellten Daten dürfen dabei insbesondere nicht für eigene Zwecke gespeichert, kopiert oder in anderer Weise verwendet und auch nicht Dritten zugänglich gemacht werden. Außerdem sind nach Abschluss der Arbeiten evtl. ausgedruckte Unterlagen und / oder gespeicherte Daten mit kundenbezogenen Informationen zu vernichten.

Beide Vertragspartner versichern alles notwendige zu tun, um diesen Datenschutz zu erfüllen. Dies gilt insbesondere auch gegenüber BDSG-geschütztem Wissen.

25.2 Eigenverpflichtung

DECODETRON speichert die im Rahmen der Vertragsanbahnung und -abwicklung benötigten Daten des Kunde (z. B. Adresse und Bankverbindung).

DECODETRON verpflichtet sich, alle ihre während der Kooperation mit dem Kunde bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, so-

wohl während, als auch nach Beendigung des Vertrages, geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.

DECODETRON wird die ihr zugänglich gemachten Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, ausschließlich zu dem jeweiligen Auftrag verwenden, zu dem sie bekannt gegeben wurden.

DECODETRON verpflichtet sich, etwaige ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen, insbesondere auch Geschäfts- und Betriebsunterlagen vom Kunden ordnungsgemäß aufzubewahren und dafür zu sorgen, dass Dritte nicht Einsicht in diese Unterlagen nehmen können bzw. diese nicht abhanden kommen können.

25.3 Kundenverpflichtung

Beide Vertragspartner werden vertraulich gekennzeichnete Informationen, die ihnen im Rahmen des Vertrags bekannt werden, vertraulich behandeln. Software betreffende Unterlagen, wie Dokumentationen und vor allem der Source-Code, sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

DECODETRON weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Vervielfältigungen von Werken insbesondere von Grafiken oder anderen optischen oder akustischen Gestaltungsmitteln, die online gestellt werden, zu verhindern.

Durch die Verbindung eines Netzwerks mit dem Internet entsteht die Möglichkeit der missbräuchlichen Verwendung von Daten. Insbesondere sensible Daten muss der Kunde daher durch eigene Sicherungsmaßnahmen vor unberechtigtem Zugriff schützen.

25.4 Herr der Daten

Für den äußersten Fall eines Konkursverfahrens der DECODETRON bleibt der Kunde unangefochtener Herr der originären Daten. Diese Daten werden auf Wunsch dem Kunden, im Rahmen einer Konkursverwaltung der DECODETRON oder auch in Absprache mit dem Kunden bei einer Vertragsauflösung, in elektronischer Form wieder zur Verfügung gestellt.

Der Kunde bzw. Lizenznehmer ist die einzige Person oder Gesellschaft, die Rechte an diesen originären Daten hat.

26 Vertragsstrafen

Vertragsstrafen werden für beide Seiten nicht vereinbart.

27 Anlagenverzeichnis

- DCT_Beschreibung_IAS_1-BasicSystem_20090612163143.pdf
- DCT_Beschreibung_IAS_1-BasicSystem-Personalakten_20090612163206.pdf
- DCT_Beschreibung_IAS_2-StandbySystem_20090612163233.pdf
- DCT_Beschreibung_IAS_3-LifeCloneSystem_20090612163537.pdf
- DCT_Beschreibung_IAS_4-LBalMirrorApplicationSystem_20090612163611.pdf
- DCT_Beschreibung_IAS_BackupSystem_20090612163905.pdf
- DCT_Beschreibung_IAS_BackupSystem_TabVerlauf_20090612164021.pdf
- DCT_Moeglichkeiten_der_Datenuebermittlung_V0101_20090612143449.pdf

28 Änderungsverlauf

28.1 Datum, Kontakt

[-]