

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1. BESCHREIBUNG

Imago bietet im Bereich Access folgende Services an:

- Einrichtung und Betrieb von FTP-Zugängen
- Einrichtung von WebDAV-Zugängen

### 2. HAUPTAKTIVITÄTEN

FTP-Zugänge:

Imago stellt dem Auftraggeber zur Übertragung von Daten von und zu einem Imago-Speicherplatz FTP-Zugänge gemäß *Leistungsbeschreibung Access-Services* zur Verfügung.

WebDAV-Zugänge:

Imago richtet für den Auftraggeber WebDAV-Zugänge gemäß *Leistungsbeschreibung Access-Services* zur Übertragung von Daten von und zu einem Imago-Speicherplatz zur Verfügung.

### 3. VERANTWORTLICHKEITEN

Imago trägt die Verantwortung für die Erbringung der oben beschriebenen Services. Die zur Einrichtung von Zugängen zu Imago-Speicherplätzen erforderlichen Daten des Auftraggebers werden mit Hilfe von standardisierten Formularen übermittelt. Imago übernimmt keine Haftung für die vom Auftraggeber gemachten Angaben.

### 4. SCHNITTSTELLEN

Die Einrichtung der Zugänge erfolgt nach schriftlichem, von Imago bestätigtem Auftrag. Imago teilt dem Auftraggeber per E-Mail oder Fax mit, dass die Einrichtung erfolgt ist.

### 5. SERVICEPARAMETER

Der Auftraggeber kann für seinen Imago-Speicherplatz beliebige FTP-Zugänge zur Übertragung von Daten von und zu diesem Speicherplatz einrichten lassen. Die durch die Übertragung der Daten anfallenden Transfervolumina werden automatisch ermittelt und gemäß *Leistungsbeschreibung Transfervolumen* in Rechnung gestellt.

Der Auftraggeber kann für seinen Imago-Speicherplatz beliebige WebDAV-Zugänge zur Übertragung von Daten von und zu diesem Speicherplatz einrichten lassen. Die durch die Übertragung der Daten anfallenden Transfervolumina werden automatisch ermittelt und gemäß *Leistungsbeschreibung Transfervolumen* in Rechnung gestellt.

### 6. SERVICEGRENZEN

FTP-Zugänge erlauben einen Datentransfer von und zu einem Imago-Speicherplatz. Aufgrund des FTP-Protokolls ist jedoch eine Übertragung von sicherheitsrelevanten Daten über eine FTP-Verbindung nicht empfehlenswert. Ebenso lässt in vielen Fällen die Firewall-Konfiguration keinen FTP-Transfer zu.

In diesem Fall bietet sich die Nutzung eines WebDAV-Zugangs an, der mit einer SSL-verschlüsselten Verbindung genutzt werden kann. Voraussetzung ist hierfür ein SSL-Zertifikat, das Imago für alle Imago-Webserver gemäß *Leistungsbeschreibung HTTPS-Services* anbietet

### 7. SERVICEVERGÜTUNG

Imago erhält für erbrachte Services die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung aufgelisteten Vergütungen entsprechend den Regelungen des *Rahmenvertrages Hostingservices*.

### 8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Der Auftraggeber hat die von Imago zur Verfügung gestellten Zugangsdaten und Passwörter vertraulich zu behandeln und dafür Sorge zu tragen, dass Dritte keine Kenntnis von diesen Passwörtern erhalten. Entsprechend weist er seine Mitarbeiter an.

Sollte der Verdacht bestehen, dass Dritte von einem oder mehreren dieser Passwörter Kenntnis haben, so ist dies Imago unverzüglich unter Nennung dieses Dritten schriftlich mitzuteilen, damit Imago die Sperrung des Zugangs zum Server über diese Passwörter vornehmen kann.

Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Leistungsstörungen Imago unverzüglich per E-Mail, Fax oder telefonisch mitzuteilen.

### 9. VERTRAGSGRUNDLAGE

Grundlage für die Erbringung von Access-Services ist der *Rahmenvertrag Hostingservices*. Ergänzend gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Imago Informationstechnologie GmbH. Diese können online unter der URL: <http://www.imago.de/agb/agb.pdf> abgerufen werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die *Nutzungsbedingungen für Imago-Services (Imago-Policy)* zu beachten. Diese können online unter <http://www.imago.de/policy/policy.pdf> eingesehen werden, liegen aber auch jedem Vertrag bei.

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass personenbezogene Daten bei Imago gespeichert werden, soweit und solange dies zur Durchführung der vereinbarten Services notwendig ist. Weitergehende Regelungen finden Sie in der *Imago-Datenschutzrichtlinie* online unter der Internet-Adresse: <http://www.imago.de/privacy/privacy.pdf>.

### 10. REAKTIONSZEITEN

Im Falle einer Störung, die im Verantwortungsbereich von Imago liegt, wird Imago während der normalen Arbeitszeit (montags bis freitags 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr, ges. und reg. Feiertage ausgenommen) spätestens 1 Stunde nach Feststellung der Störung mit geeigneten Maßnahmen zur Störungsbehebung beginnen.

### 11. ESKALATION

Sollte die Dauer der Störung größer als 6 Stunden sein, wird der Auftraggeber unter Einhaltung der in Abschnitt 10 genannten Zeiten per E-Mail über diese Störung informiert.

Für die Verfügbarkeit der WebDAV-Zugänge gelten die Regelungen der *Service Level Agreements für Imago-Webserver*.