

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. BESCHREIBUNG

Imago bietet mit dem Imago-Benutzermodul 2.0 folgende Services an:

- Einrichtung und Betrieb eines Benutzermoduls auf einem Imago-Servercluster.
- Regelmäßige Sicherung (Backup) der gespeicherten Daten des Benutzermoduls (Benutzerdatensätze und Gruppeneinträge).
- Automatische Leistungsanpassung der Server zur Sicherstellung ausreichender Performanz für das Benutzermodul 2.0. Imago stellt bei steigenden Anfragen an das System zusätzliche Serverhardware bereit.
- Bereithaltung von Ersatzservern und Aufbau von Ersatzsystemen bei Ausfall von Hardware.
- Pflege der Benutzermodul-Software. Fehlerkorrekturen und Optimierungen sowie neue Features stehen den Kunden, im Rahmen der erworbenen Version kostenfrei und automatisch zur Verfügung.

2. VERANTWORTLICHKEITEN

Imago trägt die Verantwortung für die Erbringung der oben beschriebenen Services. Hierfür gelten die Regelungen des *Rahmenvertrag eCRM-Services*.

3. SERVICEPARAMETER

Imago sichert die vom Auftraggeber im Benutzermodul 2.0 eingestellten Daten regelmäßig. Dabei wird folgendes Sicherungsschema verwendet:

- einmal pro Tag wird eine komplette Sicherung der Daten (Benutzerdatensätze und Gruppeneinträge) angelegt (VollDump)
- einmal pro Stunde werden inkrementelle Sicherungen der Benutzer-Datenbank durchgeführt.

Archivierte Datensicherungen werden an geschützten Orten für 2 Jahre aufbewahrt. Auf Basis der Backups bietet Imago Wiederherstellungen bei Datenverlust an. Diese können jedoch nur aufgrund einer getrennten Beauftragung an Imago erfolgen und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt, ausgenommen der Datenverlust ist durch Imago zu verantworten.

4. SERVICEVERGÜTUNG

Imago erhält für erbrachte Services die in dem jeweiligen Angebot aufgelisteten Vergütungen entsprechend den Regelungen des *Rahmenvertrages eCRM-Services*.

5. VERTRAGSGRUNDLAGE

Grundlage für die Erbringung aller Services aus dem Bereich eCRM ist der *Rahmenvertrag eCRM-Services*. Ergänzend gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Imago Informationstechnologie GmbH (online abrufbar unter der URL: <http://www.imago.de/agb/agb.pdf>) sowie des *Rahmenvertrages Hostingservices*.

6. SERVICEZIELE/METRIKEN

Imago garantiert eine Mindestverfügbarkeit des Imago Benutzermoduls von 96% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen das Benutzermodul 2.0 aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einfluss- oder Verantwortungsbereich von Imago liegen, nicht über das Internet erreichbar sind, z.B. durch Störungen auf Seiten der Carrier-Anbieter. Zur Sicherstellung einer möglichst hohen Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Imago Benutzermodul 2.0 bemüht sich Imago um eine geeignete Auswahl dieser Carrier-Anbieter.

Eine ständige Überprüfung der Verfügbarkeit des Imago Benutzermoduls erfolgt wie im folgenden Abschnitt 7 beschrieben. Die prozentuale Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

In der Zeit, die für notwendige Wartungsarbeiten aufgewendet werden muss, kann eine ununterbrochene Verfügbarkeit nicht garantiert werden. Diese notwendigen Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden dem Auftraggeber frühestmöglich angekündigt und sind auf maximal 4h im Monat begrenzt.

7. MESS- UND REPORTINGVERFAHREN

Imago überwacht die Verfügbarkeit eines Referenz Benutzermoduls unter der URL: <https://webmodule.imago.de> mit dem Imago-eigenen Monitoring-System **webmon24.de**. Dazu wird das Frontend des Referenz Benutzermoduls in regelmäßigen Zeitabständen abgefragt.

Als Störung wird dabei eine länger als 15 Minuten andauernde, ununterbrochene Nicht-Erreichbarkeit des Referenz Benutzermoduls angesehen. Im Falle einer solchen Störung leitet Imago geeignete Maßnahmen zur Beseitigung in die Wege.

8. 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.

9. ESKALATION

Sollte die Dauer der Störung größer als 6 Stunden sein, wird der Auftraggeber unter Einhaltung der in Abschnitt 8 genannten Reaktionszeiten per E-Mail über diese Störung informiert.