

PRODUKT-SLA – SURVEILLANCE HUB

Service Level Agreement (SLA) für die Software Surveillance Hub von G&G Sicherheitstechnik GmbH

1. GELTUNGSBEREICH

Dieses SLA gilt für die Nutzung der Software Surveillance Hub in der SaaS-Bereitstellung. Es definiert Service-Level, Verfügbarkeit und Reaktionszeiten.

2. VERFÜGBARKEIT

Der Anbieter stellt die Software mit einer monatlichen Verfügbarkeit von 99,5 % bereit. Ausgenommen sind geplante Wartungen, höhere Gewalt und Ausfälle externer Dienste.

3. ALARMVERARBEITUNG

Alarmer werden in der Regel innerhalb von 30 Sekunden verarbeitet. Die Zustellung per E-Mail hängt von externen Mail-Diensten ab.

4. MONITORING (AB BETA VERSION)

Geräte werden alle 60 Sekunden geprüft. Bei Nicht-Erreichbarkeit erfolgen mehrere Wiederholungsversuche.

5. PRIORITÄTEN & REAKTIONSZEITEN

ALLGEMEINER GRUNDSATZ

Reaktionszeiten gelten ausschließlich innerhalb der Supportzeiten (siehe Abschnitt 6).

Meldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, gelten als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen.

Der Anbieter überwacht das System nicht aktiv. Eine automatische oder personelle Überwachung im Sinne einer Leitstelle findet nicht statt.

PRIORITÄT P1 – KRITISCHE STÖRUNG

Ein Fehler, der den gesamten oder wesentlichen Teil der Funktion verhindert und sicherheitskritische Auswirkungen hat.

Beispiele: vollständiger Systemausfall, keine Alarmverarbeitung, keine Alarmbildspeicherung, Monitoring komplett ausgefallen

Reaktionszeit: innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Supportzeiten

Eine optionale 24/7-Rufbereitschaft kann gesondert vereinbart werden; ohne entsprechende Vereinbarung besteht kein Anspruch auf Reaktion außerhalb der Supportzeiten.

PRIORITÄT P2 – BEDEUTENDE STÖRUNG

Wesentliche Funktionen sind beeinträchtigt, aber der Betrieb ist weiterhin möglich.

Beispiele: verzögerte Alarmer, gestörte Module, UI-Probleme mit Einfluss auf Arbeitsprozesse

Reaktionszeit: innerhalb von 40 Stunden innerhalb der Supportzeiten

PRIORITÄT P3 – MINDERER FEHLER / ANFRAGE

Fehler ohne relevante Auswirkungen auf den Betrieb.

Beispiele: UI-Anzeigefehler, Dokumentationsanfragen, kleinere Bugs

Reaktionszeit: innerhalb von 14 Werktagen

6. SUPPORTZEITEN

Der Support ist erreichbar Mo–Fr, 08:00–17:00 Uhr (CET), ausgenommen gesetzliche Feiertage des Landes Rheinland-Pfalz.

P1-Fälle werden außerhalb der Supportzeiten zu Beginn der nächsten Supportzeit aufgenommen.

Eine 24/7-Rufbereitschaft kann optional und kostenpflichtig vereinbart werden.

7. WARTUNGSFENSTER

Geplante Wartungen werden mindestens 24 Stunden vorher angekündigt und finden bevorzugt außerhalb der Geschäftszeiten statt.

8. BACKUPS & WIEDERHERSTELLUNG

Tägliche Backups. RPO: 24 Stunden. RTO: 8 Stunden.

9. AUSSCHLÜSSE

Ausgeschlossen: Kundennetzwerkprobleme, Fehlkonfigurationen, externe Dienste außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

10. REPORTING

Verfügbarkeitsberichte monatlich, sofern vertraglich vereinbart.