

## SLA - Service Level Agreements

Dies sind die SLA der EDI Center GmbH in Neusäß, im Folgenden kurz EDICENTER genannt.

### 1. Allgemeines

Das EDICENTER legt größten Wert auf die Stabilität und Verfügbarkeit seiner Serversysteme. Darum setzen wir qualitativ hochwertige Hardware und geprüfte Software ein und sorgen für maximale Verfügbarkeit und Performance.

### 2. Standort

Der Firmensitz des EDICENTER, sämtliche Mitarbeiter, sowie unsere gesamte technische Infrastruktur befinden sich in Deutschland. Unsere leistungsstarken Server stehen in einem modernen und voll ausgestatteten Rechenzentrum (RZ) direkt vor Ort. Cloud-Computing ist aus Gründen der Datensicherheit nicht vorgesehen.

### 3. Verfügbarkeit

(1) Die garantierte Mindestverfügbarkeit des EDICENTER-RZ wurde in den EDICENTER-NUTZUNGSBEDINGUNGEN (<https://www.edicenter.de/rechtliches/allgemeine-geschaeftsbedingungen/>) auf 99,5 % festgelegt. Diesen Wert haben wir bisher regelmäßig überschritten.

(2) Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Systems sieht das EDICENTER planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens zwei Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen und nicht als Störung. Wartungsfenster sind begrenzt auf zwei pro Monat, in der Regel jeweils nicht länger als drei Stunden. Das EDICENTER ist bemüht, die Wartungsfenster auf Randzeiten zu legen.

### 4. Sicherheit 1: Reliability

(1) Die Server stehen in einem abgeschlossenen und klimatisierten RZ.

(2) Die meisten Komponenten können aufgrund von RAID und Redundanz im laufenden betrieb ausgetauscht werden.

(3) Es erfolgen nächtliche Komplettbackups, rollierend. Ausgewählte Datenträger werden außerhalb des Gebäudes aufbewahrt, gemäß strenger Versicherungsrichtlinien

(4) Zusätzlich steht permanent ein komplettes Notfallsystem bereit, welches bei Totalausfall des Hauptsystems unverzüglich aktiviert werden kann.

- (5) Rauchmelder und Brandschutz sind für uns selbstverständlich.
- (6) Unser Notfallplan sieht eine Wiederherstellung bei Totalausfall innerhalb von ca. einer Stunde vor.

## 5. Sicherheit 2: Security

- (1) Nur autorisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Zutritt zum RZ.
- (2) Der Zugriff zu Wartungs- und Kontrollzwecken kann im Regelfall nur vom internen EDICENTER-Netzwerk aus erfolgen. Ein Fernzugriff (für Notfälle) muss explizit und temporär von uns freigeschaltet werden.
- (3) Ihre Daten können verschlüsselt und signiert übertragen werden (z.B. mit AS2 oder AS4).
- (4) Aus Sicherheits- und Datenschutzgründen werden Ihre EDI-Dateien nach 10 Tagen automatisch gelöscht.
- (5) Unsere Firewall ist streng konfiguriert (konservativ), eine DMZ kommt zur Anwendung.
- (6) Dem Schutz gegen unerwünschte Programme und Angriffe wird hohe Aufmerksamkeit zuteil.

## 6. Störungsmanagement

Jede Störung wird im internen Ticketsystem des EDICENTER erfasst und erhält eine eindeutige Ticketnummer. Der gesamte E-Mail-Verkehr hat im Betreff diese Ticketnummer zu führen.

### a) Kritische Störungen:

Alle Serverdienste werden von uns permanent (24/7) automatisch überwacht. Die Erstreaktion bei Ausfallmeldungen durch unser Monitoring-System erfolgt innerhalb von 30 Minuten. Das EDICENTER beseitigt kritische Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Beim Ausfall eines kritischen Dienstes werden unsere Notfall-Techniker selbstständig innerhalb kürzester Zeit tätig, zu jedem beliebigen Zeitpunkt (24/7).

### b) Störungen im EDI-Prozess

Eine Störung im EDI-Prozess (z.B. Datei-Übertragungsproblem) oder eine Fehlermeldung während oder nach der Verarbeitung (Konvertierung) von EDI-Dateien ist keine kritische Störung. Der Abonnent (EDICENTER-Kunde) meldet jeden ihm bekannt gewordenen Störfall oder Fehler an den E-Mail-Account [support@EDICENTER.de](mailto:support@EDICENTER.de) unter Beilage aller benötigten Informationen und Dateien. Das EDICENTER-Support-Team bearbeitet die Störfälle innerhalb der Servicezeiten „first in first out“ und schnellstmöglich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Teams entscheiden über die Priorisierung besonders eiliger Fälle.

## 7. Verfügbare Support-Levels und Reaktionszeiten

### a) Standard-Level

Im Standard-Level werden Ihre Anfragen und Störfälle während unserer Servicezeiten bearbeitet. Diese sind:

Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 17:00 Uhr

Freitag von 9:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 15:00 Uhr

Die Reaktionszeit beträgt in der Regel zwei Stunden, in dringenden Notfällen regelmäßig weniger.

### b) Gold-Level:

Im Gold-Level steht Ihnen unser Service rund um die Uhr (24/7) zur Verfügung. Ein Goldlevel-Vertrag wird individuell ausgestaltet und bepreist. Bei Interesse sprechen Sie bitte mit uns.

Neusäß, den 1.6.2018

Ihr EDICENTER