



## **Service Level Agreement**

(Leistungsbeschreibung)

## **Data Resiliency Service**

Code: MS-DRAAS

Version: 3.0

Gültig ab 01.01.2025

## Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

### Data Resiliency Service

Durch den Einsatz vom Data Resiliency Service (DRaaS) wird das Ziel verfolgt, eine Umgebung zu schaffen, die im Desaster-Fall eine zuverlässige und rasche Wiederherstellung ermöglicht.

Initiale Leistungen	AN	AG
Festlegen, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges zu den Systemen des Auftraggebers	R/A	C/I
Installation und Konfiguration des Data Resiliency Service (VRO) auf der bereitgestellten Hardware oder Virtuellen Maschine	R/A	C/I
Einrichtung und Test eines exemplarischen Recovery Plan	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
<b>Überprüfung der Verfügbarkeit neuer Softwarepakete und Definition der einzuspielenden Updates</b>		
Der Auftragnehmer prüft vor dem Zeitpunkt der periodischen Updates, ob neue, vom Hersteller freigegebene Softwarepakete für die eingesetzte Softwarelösung vorhanden sind und prüft die vorhandene Herstellerdokumentation zu diesen Softwarepaketen (Abhängigkeiten, behobene Fehler, Herstellervorgaben, Rahmenbedingungen und Implementationshinweise). Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über empfohlene Updates der Data Resiliency Service (DRaaS) Lösung.	R/A	C/I
<b>Durchführung periodischer Updates der Data Resiliency Service Lösung</b>		
Der Auftragnehmer prüft vor dem Zeitpunkt der periodischen Updates, ob neue, vom Hersteller freigegebene Softwarepakete für die eingesetzte Softwarelösung vorhanden sind und prüft die vorhandene Herstellerdokumentation zu diesen Software Paketen (Abhängigkeiten, behobene Fehler, Herstellervorgaben, Rahmenbedingungen und Implementationshinweise). Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über empfohlene Updates der Data Resiliency Service Lösung.	R/A	C/I
<b>Durchführung periodischer Systemüberprüfungen der Data Resiliency Service Lösung</b>		
Die vereinbarten periodischen Systemüberprüfungen werden vom Auftragnehmer koordiniert. Die Prüftermine werden mit dem Auftraggeber vereinbart und remote durchgeführt.	R/A	C/I

Der Zustand der Systeme und Systemkomponenten wird gemäß dem definierten Prüfplan (Checklisten) überprüft. Die Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Data Resiliency Service-Umgebung wird mit dem Recovery einer exemplarischen VM durchgeführt.		
<b>Vergleich der Umgebung mit den Best Practices des Auftragnehmers</b>		
Im Rahmen dieser Serviceleistung führen wir regelmäßige Überprüfungen des Data Resiliency Service durch, um sicherzustellen, dass es den höchsten Standards entspricht. Im Zuge der Systemüberprüfung liegt der Fokus nicht nur am aktuellen Status, sondern auch an den Empfehlungen des Auftragnehmers für die Anpassungen oder Optimierungen des Services.	R/A	C/I
<b>Erstellen eines Protokolls, Information an den Auftraggeber in Bezug auf allfällig erforderliche Maßnahmen</b>		
Ein Prüfprotokoll wird erstellt und nach Abschluss der Prüfroutine an den Auftraggeber übermittelt. Der Auftraggeber wird über die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Systemverbesserungen informiert.	R/A	C/I
<b>Optional - Jährliches Review Notfallhandbuch</b>		
Bei der Überprüfung des Notfallhandbuchs mit Schwerpunkt auf der Ransomware Wiederherstellung liegt der Fokus auf mehreren Aspekten. Diese umfasst die Struktur und Aktualität des Handbuchs, die klare Definition von Verantwortlichkeiten und effektive Kommunikationswege. Zudem wird die Präzision der Recovery Verfahren, die Qualität der Backup Strategien und deren Übereinstimmung mit den geschäftlichen Anforderungen überprüft. Sicherheitsmaßnahmen während und nach der Wiederherstellung werden analysiert, ebenso die Frequenz und Effektivität von Notfallübungen und Schulungen für die Mitarbeiter:innen des Auftraggebers. Die Dokumentation aller Aktivitäten sowie regelmäßige interne oder externe Audits runden die Überprüfung ab, um sicherzustellen, dass das Notfallhandbuch im Kontext von Ransomware-Angriffen effizient und zuverlässig agiert.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
<b>Vorhandene Lizenzierung</b>		
Für die Erbringung des Services sind die Produkte „Veeam Backup&Replication“ sowie „Veeam Recovery Orchestrator“ Voraussetzung (gültige Lizenz bzw. aufrechte Herstellerwartung).	C/I	R/A
<b>Fernzugriff</b>		
Voraussetzung für die Durchführung der beschriebenen Tätigkeiten ist ein Fernzugriff auf die Data Resiliency Service Umgebung per VPN oder Screen-Sharing Lösung. Die aktive Unterstützung bei der Einrichtung des Fernzugriffs gehören zu den Verantwortlichkeiten des Auftraggebers.	C/I	R/A
<b>Sorgfaltspflicht</b>		

Der Auftraggeber ist durch dieses Service nicht von der laufenden sorgfältigen Behandlung der Systeme und Systemkomponenten entbunden. Ein geprüftes System kann nach oder während des Tests Probleme in seiner Funktionalität aufweisen. Dies kann unter Umständen zu Datenverlust und ähnlichen Folgen führen. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber daher ausdrücklich darauf hin, dass vor der Durchführung der Leistungen des Auftragnehmers eine Sicherung der Daten und der Systeme durch den Auftraggeber erfolgen muss. Der Auftragnehmer übernimmt für Störungen, Mängel oder Ausfälle, die bei oder nach der Prüfung entstehen, keinerlei Haftung. Der Auftraggeber hat einen aus diesen Umständen resultierenden Nachteil selbst zu tragen.

C/I R/A

### Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung

Für die Software Updates und periodischen Systemüberprüfungen sind entsprechende Rechte an den Systemen des Auftraggebers notwendig. Diese werden vom Auftraggeber bereitgestellt, eingerichtet bzw. beauftragt, bevor der Auftragnehmer die Software Updates bzw. Überprüfungen als Leistung erbringt.

### Nicht enthaltene Leistungen

Maßnahmen zur Systemverbesserung oder -optimierung

Aufwände für Auditberichte und -protokolle

Restore Test der gesamten Infrastruktur

Unterstützungsleistungen im Zuge von Anfragen (Support, Recovery Tasks, Design Änderungen). Diese Leistungen werden je nach Bedarf zum jeweils gültigen Stundensatz verrechnet.

