



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **Assisted NetScaler Service**

Code: FS-CNAS 3.0
Version: 3.0
Gültig ab 01.06.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

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.

Assisted NetScaler Service

Das Assisted NetScaler Service bietet eine sichere und flexible Bereitstellung einer virtuellen HA-NetScaler Umgebung.

Initiale Leistungen	AN	AG
Einrichtung der Fernwartungsumgebung	R/A	C/I
Import von zwei Appliances am Hypervisor und Konfiguration des Citrix NetScaler Agent	R/A	C/I
Bereitstellung der Baseline durch den Auftragnehmer	R/A	C/I
Deployment der NetScaler Templates durch den Auftragnehmer	R/A	C/I
Einbindung der Appliances in das NetScaler Management des Auftragnehmers	R/A	C/I
Produktivsetzung der HA Appliances	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Behebung von Störungen der NetScaler Umgebung		
Der Auftragnehmer unterstützt per Telefon, E-Mail oder Fernzugriff das geschulte 1st Level Personal des Auftraggebers bei dessen Fehlerbehebungstätigkeiten. Sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind, kann die Fernanalyse direkt an den Systemen und Systemkomponenten des Auftraggebers erfolgen. Bei Bedarf werden Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt.	R/A	C/I
Durchführen von Systemupdates		
Der Auftragnehmer führt, sofern für die Umgebung notwendig zB Security Critical Patches, in Abstimmung mit dem Auftraggeber Systemupdates durch. Die Entscheidung, ob Systemupdates notwendig sind, obliegt dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für ein Systemupdate gegeben sind. Die Implementierung neuer Features sind gesondert zu beauftragen	R/A	C/I

Durchführen regelmäßiger Systemüberprüfungen		
Der Auftragnehmer überprüft den betrieblichen Zustand vom Auftraggeber beauftragten NetScaler Instanzen. Diese regelmäßigen Systemüberprüfungen erfolgen zur Erkennung von feststellbaren, anstehenden oder sich entwickelnden Mängeln. Ziel einer regelmäßigen Instandhaltung ist es, die Störungsanzahl zu reduzieren und die Betriebssicherheit, Verfügbarkeit und die Lebensdauer des Systems zu erhöhen. Der Auftraggeber wird über die Prüfungsergebnisse, Erkenntnisse und erforderliche Maßnahmen informiert. Die Prüftermine werden mit dem Auftraggeber vereinbart und Remote durchgeführt. Der Zustand der Systeme und Systemkomponenten wird gemäß der definierten Checklisten überprüft. Das Prüfprotokoll wird erstellt und nach Abschluss an den Auftraggeber übermittelt. Der Auftraggeber wird über die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Systemverbesserungen informiert, welche gesondert zu beauftragen sind.	R/A	C/I
Security Reports / Advisory		
Diese Serviceleistung umfasst eine regelmäßige Überprüfung der eingesetzten NetScaler Firmware sowie der Konfiguration auf bekannte Sicherheitsrisiken. Der Auftraggeber erhält eine entsprechende Darstellung der erforderlichen Maßnahmen für die Behebung der potenziellen Gefahren. Der Auftraggeber wird ebenfalls über die Laufzeit der Zertifikate auf den NetScaler Instanzen informiert.	R/A	C/I
Performance Reports		
Der Auftraggeber erhält regelmäßig einen Bericht über die Performance der NetScaler Instanzen.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Bereitstellung der benötigten Infrastruktur		
Der Auftraggeber stellt zwei virtuelle Maschinen für die NetScaler Instanzen und eine virtuelle Maschine für den NetScaler Agent zur Verfügung. Diese Server müssen die Mindestanforderungen seitens Citrix erfüllen: • 2x NetScaler VPX 200 / VPX 500 / VPX 1000 – zu finden unter folgendem Link • 1x NetScaler Console Agent – zu finden unter folgendem Link • Unterstützter Hypervisor – zu finden unter folgendem Link Der Auftraggeber stellt sicher, dass die benötigten Ports auf der Firewall freigeschaltet sind und die Verbindung für den NetScaler Agent des Auftragnehmers sichergestellt ist. siehe Link	C/I	R/A
1st Level Support Aufgaben des Auftraggebers		
Damit der Auftragnehmer entsprechend effizient unterstützen kann, führt der 1st Level Support des Auftraggebers bereits folgende Tätigkeiten zur Feststellung von Systemfehlern im Vorfeld durch: • Erfassen der Störungsauswirkung • Feststellung der betroffenen Services.	C/I	R/A

- Erfassung der Fehlerhäufigkeit: Wie oft ist das Fehlerbild (oder Fehler) schon an dieser - HW, SW etc. oder an anderer Position aufgetreten? - Prüfen der Netzwerkanbindung (beispielsweise ist die Funktion des Datennetzwerkes mit einem Ping auf die IP-Adresse oder den Host Namen zu prüfen). Bereitstellen von Informationen, welche der Auftragnehmer zur Fehleranalyse benötigt.		
Zertifikate		
Der Auftraggeber stellt die benötigten Zertifikate für die zu bereitstellenden Services zur Verfügung.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Der Auftraggeber ist durch dieses Service nicht von der laufenden sorgfältigen Behandlung der Systeme und Systemkomponenten entbunden. Ein geprüftes bzw. aktualisiertes System kann nach oder während der Durchführung 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 erfolgen muss. Der Auftragnehmer übernimmt für Störungen, Mängel oder Ausfälle, die bei oder nach der Prüfung bzw. Aktualisierung entstehen, keinerlei Haftung. Der Auftraggeber hat einen aus diesen Umständen resultierenden Nachteil selbst zu tragen.
Es gelten die Funktionen bzw. Einschränkungen der aktuell eingesetzten Citrix NetScaler Firmware.
Tickets werden nach Ermessen des Auftragnehmers beim Hersteller eröffnet.
Der Auftraggeber ist für die Kompatibilität der Citrix NetScaler und NetScaler Agent Server in vollem Umfang verantwortlich. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer proaktiv über Änderungen.
Die letztendliche Verfügbarkeit der Systeme obliegt immer dem Auftraggeber. Es ist empfohlen, dass der Auftraggeber eine regelmäßige Überprüfung der über den NetScaler bereitgestellten Dienste durchführt (z.B: mittels Monitorings).
Bei Ende des Vertragsverhältnisses wird die NetScaler Infrastruktur inkl. NetScaler Agent sowie die dazugehörige „Citrix NetScaler VPX Lizenz“ vom Auftraggeber aus dem NetScaler Management des Auftraggebers entfernt und somit die Verfügbarkeit der über den NetScaler bereitgestellten Dienste eingestellt.

Nicht enthaltene Leistungen
Funktionen der Web Applikation Firewall
Management der Multi Factor Authentication des Auftraggebers
Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung
Notwendige Anpassungen von Schnittstellen oder individuelle Entwicklungen des Auftraggebers

Backup der NetScaler Infrastruktur (wie zum Beispiel: VMs, NetScaler Konfigurationen)

Change Requests an der Template-Konfiguration, Einrichten von neuen Funktionalitäten können vom Auftraggeber an den Auftragnehmer übermittelt werden. Die Umsetzung der notwendigen Maßnahmen erfolgt nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.

