



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **Smart Deploy as a Service**

Code: FS-SDS
Version: 3.0
Gültig ab 01.04.2026

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.

Smart Deploy as a Service

Mit Infrastructure-as-Code (IaC) wird die Umgebung des Auftraggebers mithilfe standardisierter Module (z. B. Landing Zones, Web- oder Container-Apps usw.) flexibel, automatisiert und compliant eingerichtet. Die weitere Bereitstellung und Nutzung dieser IaC-Module ermöglicht eine konsequente Anwendung des IaC-Paradigmas.

Initiale Leistungen	AN	AG
Technischer Onboarding Workshop	R/A	C/I
Deployment der servicerelevanten Module	R/A	C/I
Dokumentation der erfolgten Implementierungsleistung	R/A	C/I
Basis Schulung für Administratoren	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Behebung von Störungen		
Bei vom Auftraggeber gemeldeten oder vom Auftragnehmer erkannten Störungen (Fehler oder Mängel) innerhalb des IaC-Moduls prüft der Auftragnehmer remote, ob vom jeweiligen Hersteller Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, die den Fehler beheben können. Diese vom Hersteller bereitgestellten Softwarepakete werden im System implementiert und anschließend wird überprüft, ob die Störung behoben wurde. Bei Bedarf werden Daten des Systems sowie der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung oder Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Ist im Störfall eine erneute Bereitstellung der Umgebung erforderlich, erfolgt diese in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Sollte eine sofortige Behebung von Fehlern oder Störungen nicht möglich sein, ist der Auftragnehmer bestrebt, durch geeignete Workarounds die Auswirkungen der Störung möglichst gering zu halten.	R/A	C/I
Aktualisierung der Module		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die im Service enthaltenen Module zur Verfügung. Sofern für die jeweilige Umgebung erforderlich, führt der Auftragnehmer Aktualisierungen der Module durch. Die Entscheidung über die Notwendigkeit solcher Aktualisierungen liegt beim Auftragnehmer.	R/A	C/I

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass alle erforderlichen Voraussetzungen für die Durchführung der Aktualisierungen erfüllt sind. Die Implementierung neuer Features oder zusätzlicher Module ist nicht Bestandteil dieses Services und bedarf einer gesonderten Beauftragung.		
Dashboard für die Drift Detection		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Funktionalität „Drift Detection“ zur Verfügung. Diese ermöglicht dem Auftraggeber, Abweichungen zwischen dem bereitgestellten Modul und der tatsächlich implementierten Infrastruktur zu erkennen. Dadurch können manuelle Änderungen an der Infrastruktur, die außerhalb des Moduls vorgenommen wurden, sowie daraus resultierende Abweichungen frühzeitig identifiziert werden. Die Benachrichtigung über erkannte Abweichungen erfolgt per E-Mail an den definierten Benutzer.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Informationen für Workshop & Parametrisierung		
Der Auftraggeber stellt im Rahmen der Workshops die für die Implementierung erforderlichen Parameter zur Verfügung. Nachfolgend eine unvollständige Liste typischer Parameter: verfügbarer IP-Adressbereich, ACL-Definitionen, Tenant-ID usw. Der Auftraggeber stellt sicher, dass an den Workshops Personal mit den erforderlichen Fachkenntnissen teilnimmt, sodass die Durchführung innerhalb des definierten Zeitrahmens erfolgen kann. Überschreitungen des vereinbarten Zeitrahmens werden gemäß dem jeweils gültigen Stundensatz verrechnet.	C/I	R/A
DevOps & Drift Detection Setup		
Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer Zugriff auf eine Azure DevOps Organisation zur Verfügung. Dabei müssen die Funktionalitäten zur Bearbeitung sowie der Zugriff auf Repositories und Pipelines gewährleistet sein. Die hierfür erforderlichen Lizenzen werden vom Auftraggeber bereitgestellt. Der Auftragnehmer richtet in der vom Auftraggeber bereitgestellten Azure DevOps Organisation die notwendigen Rahmenbedingungen für das weitere Deployment ein.	C/I	R/A
Bereitstellung der Ressourcen		
Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer für die Zielumgebung sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Ressourcen und Zugriffsrechte bereit.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Maßgeblich sind die Funktionen sowie die Einschränkungen der jeweils eingesetzten Version des Terraform Providers, auf dem die bereitgestellten Module basieren.

Der Auftraggeber nutzt im Rahmen dieses Services ausschließlich Infrastructure-as-Code für das eingesetzte Deployment. Änderungen an der Lösung, die außerhalb des übergebenen Codes vorgenommen werden, können zu Abweichungen zwischen dem Infrastructure-as-Code und dem tatsächlich implementierten Deployment führen. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber daher ausdrücklich darauf hin, dass vor der Ausführung jedes Deployments eine Sicherung der Daten und Systeme durchzuführen ist. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Störungen, Mängel oder Ausfälle, die im Zusammenhang mit der Ausführung eines Deployments entstehen oder danach auftreten. Der Auftraggeber hat allfällige daraus resultierende Nachteile selbst zu tragen.
Die letztendliche Verfügbarkeit der Systeme liegt ausschließlich beim Auftraggeber. Es wird empfohlen, dass der Auftraggeber die durch den Code bereitgestellten Dienste regelmäßig überprüft.
Der Auftragnehmer führt ausschließlich API-Aufrufe gegenüber der Hyperscaler-Plattform (z. B. Microsoft Azure) aus. Die erfolgreiche Bereitstellung innerhalb der Systeme des Hyperscalers liegt außerhalb der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers. Eine Garantie für die Verfügbarkeit sämtlicher für ein Deployment erforderlicher Ressourcen innerhalb des Hyperscalers kann der Auftragnehmer nicht übernehmen.
Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird die Verbindung zum Repository des Auftragnehmers aufgehoben, wodurch die Verfügbarkeit der bereitgestellten Module endet.

Nicht enthaltene Leistungen
Die Behebung von Störungen außerhalb der IaC-Module sind nicht inkludiert, können gerne nach Aufwand gegen gesonderte Verrechnung durchgeführt werden
Alle Dienstleistungen des Auftragnehmers finden per Fernzugriff statt, Vorort Leistungen können gerne nach Aufwand gegen gesonderte Verrechnung durchgeführt werden.
Sämtliche Aufwände, die infolge vom Auftraggeber herbeigeführter Änderungen an den IaC-Modulen entstehen und nicht Bestandteil der vom Auftragnehmer gelieferten Module sind, gelten als Zusatzleistungen und werden gesondert in Rechnung gestellt.
Anpassungen, Erweiterungen und Änderungen der IaC-Module.
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch zur Aushändigung des eingesetzten IaC-Codes.
Das Restore von veränderten oder gelöschten Konfigurationen ist nicht Inhalt des Services und wird nach dem aktuell gültigen Stundensatz verrechnet.
Das Service inkludiert keine Konfigurationsarbeiten innerhalb der Ressourcen.
Das Service inkludiert keine Migrationstätigkeiten.
Notwendige Anpassungen von Schnittstellen oder individuelle Entwicklungen des Auftraggebers.

