



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Digital Experience Monitoring

Code: FS-DEM

Version: 3.0

Gültig ab 01.01.2025

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.

Digital Experience Monitoring

Das Digital Experience Monitoring (DEM) ist eine umfassende Lösung zur Überwachung und Analyse von Netzwerkverbindungen, Netzwerkdiensten und Web-Applikationen. Durch die Nutzung synthetischer Überwachungsmethoden ermöglicht DEM eine kontinuierliche Überprüfung der User Experience und bietet ICT-Verantwortlichen tiefgehende Einblicke in die Netzwerk- und Anwendungsleistung.

Initiale Leistungen	AN	AG
Onboarding des Auftraggebers in das DEM Portal	R/A	C/I
Onboarding von bis zu fünf Admin Accounts für den Auftraggeber	R/A	C/I
Kurze Einführung in das DEM Portal durch den Auftragnehmer	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung der Shared DEM Portal Infrastructure inkl. Zugang auf das Portal		
Teil des Services ist die Bereitstellung eines zentralen DEM-Portals, das als shared Infrastructure betrieben wird. Dieses Portal ermöglicht dem Auftraggeber, sich einzuloggen und verschiedene Aspekte der Monitoring-Umgebung zu konfigurieren und zu überwachen. Über das Portal können Messungen eingerichtet und angepasst, Alarmer konfiguriert und detaillierte Statistiken eingesehen werden. Es dient als zentrales Management- und Reporting-Tool, welches den Auftraggeber befähigt, die gesamte Monitoring-Umgebung effizient zu steuern und zu überwachen.	R/A	C/I
Regelmäßiges Überwachen von Systemen, Systemkomponenten und Services		
Über die konfigurierten Cloud und Enterprise Agents überwacht DEM die vom Auftraggeber festgelegten Systemkomponenten und Dienste in regelmäßigen Intervallen. Die automatische Überwachung erfolgt durch periodisches Abfragen der Messpunkte, wobei die gesammelten Daten an das DEM-Portal übermittelt werden. Diese Überwachung ermöglicht eine kontinuierliche Kontrolle der Netzwerk- und Anwendungsperformance, was zu einer verbesserten Verfügbarkeit und Qualität der Dienste führt.	R/A	C/I

Regelmäßiges Aufzeichnen von Messdaten und Ereignissen		
Das Monitoring-System zeichnet kontinuierlich Daten zu den einzelnen Status der überwachten Komponenten und Dienste auf. Diese Daten werden für etwa 12 Monate gespeichert, was eine detaillierte Langzeitüberwachung und Analyse ermöglicht. Durch die fortlaufende Aufzeichnung von Messdaten und Ereignissen können Trends identifiziert, Engpässe frühzeitig erkannt und die allgemeine Performance der IT-Infrastruktur optimiert werden.	R/A	C/I
Bereitstellung Cloud und Enterprise Agents		
Der Auftragnehmer stellt den Zugang zu Cloud Agents bereit, die direkt über das DEM-Portal konfiguriert werden können. Diese Agents werden in der globalen des Auftragnehmers betrieben und ermöglichen eine breite Überwachung von externen Diensten und Anwendungen. Zusätzlich werden Enterprise Agents als Download im DEM-Portal zur Verfügung gestellt. Diese Agents sind kompatibel mit allen gängigen Betriebssystemen, einschließlich Windows, Linux, macOS, sowie Container-Plattformen (x86/ARM64). Nach der Installation auf den Systemen des Auftraggebers verbinden sich die Enterprise Agents automatisch mit dem DEM-Portal, von wo aus sie konfiguriert und für das Monitoring eingesetzt werden können.	R/A	C/I
Behebung von Störungen und Durchführung von Patches, Hotfixes und Security-Updates im Rahmen des DEM-Portals und der Cloud- und Enterprise-Agents		
Der Auftragnehmer übernimmt die Verantwortung für die Behebung von Störungen des DEM-Portals sowie der Cloud und Enterprise Agents. Sobald Störungen oder Mängel am Monitoring-System vom Auftraggeber gemeldet werden, analysiert der Auftragnehmer diese umgehend und leitet die notwendigen Maßnahmen zur Fehlerbehebung ein, um einen reibungslosen Betrieb des Systems zu gewährleisten. Zusätzlich führt der Auftragnehmer ein umfassendes Patch-Management durch. Dazu gehören die Bereitstellung und Installation von Patches, Hotfixes und Security-Updates sowohl für das Betriebssystem des DEM-Portals als auch für die Agent-Applikationen. Diese regelmäßigen Updates stellen sicher, dass das System stets auf dem neuesten Stand ist und vor Sicherheitsrisiken geschützt wird. Durch diese präventiven Maßnahmen bleibt die Monitoring-Umgebung stabil, sicher und zuverlässig. Regelmäßige notwendige Wartungsarbeiten an der Infrastruktur des DEM-Systems können zu temporären Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit führen. Der Auftraggeber wird proaktiv über geplante Wartungsfenster informiert, in denen der Service möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung steht. Für durch den Auftraggeber verursachte Störungen behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, die Aufwände für die Entstörung nach tatsächlichem Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Bereitstellung benötigter Hard- bzw. Software		
Virtueller Server für Enterprise Agents: Der Auftraggeber stellt virtuelle Server oder Container zur Verfügung, auf denen die Enterprise Agents installiert werden. Der Agent passt sich flexibel an die Gegebenheiten der bereitgestellten Maschine an. Bei Installation auf einer leistungsfähigeren Umgebung können mehr Messungen in kürzeren Intervallen durchgeführt werden.	C/I	R/A

Bereitstellen der benötigten Berechtigungen		
Netzwerkzugriff: Erforderliche Protokolle und Ports für die Kommunikation zwischen den Agents und dem DEM-Portal (z.B. HTTPS) sowie der Zugriff auf die zu überwachenden Komponenten und Systeme müssen vom Auftraggeber freigeschaltet sein. Bereitstellung von Netzwerkzugängen: Der Auftraggeber stellt die notwendigen technischen Voraussetzungen für die Übertragung der Messdaten an das zentrale DEM-Portal bereit. Dies beinhaltet die Einrichtung von Netzwerkzugängen, Konfiguration von Firewalls und Freigabe der erforderlichen Ports.	C/I	R/A
Konfiguration und Management der Monitoring-Checks		
Der Auftraggeber ist verantwortlich für die eigenständige Konfiguration und Verwaltung der Monitoring-Checks über das DEM-Portal. Dies schließt die Einrichtung von Messpunkten, Alarmen und Benachrichtigungen ein. Kompatibilität der Infrastruktur: Der Auftraggeber stellt sicher, dass die eigene IT-Infrastruktur kompatibel mit den Anforderungen des DEM-Systems ist. Dies beinhaltet die Bereitstellung der notwendigen Hardware-Ressourcen und die Sicherstellung eines stabilen Netzwerkzugangs. Aktualität und Betriebssicherheit: Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Aktualität und Betriebssicherheit der Systeme zu gewährleisten, auf denen die Enterprise Agents installiert sind. Dies umfasst auch die regelmäßige Durchführung von System- und Sicherheitsupdates auf den bereitgestellten virtuellen Servern oder Containern.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Netzwerkeinbindung: Die Enterprise Agents sind speziell entwickelte Softwareprobes, die an strategischen Punkten innerhalb des Netzwerks des Auftraggebers, wie in Rechenzentren, Zweigstellen und virtuellen Umgebungen (z.B. VPCs, VNets), eingesetzt werden. Sie nutzen eine Kombination aus aktivem und passivem Monitoring, um die Performance der Anwendungen zu evaluieren. • Aktives Monitoring: Sendet Test-Transaktionen durch das Netzwerk, um die Performance zu messen • Passives Monitoring: Beobachtet den realen Datenfluss, ohne ihn zu beeinflussen

Nicht enthaltene Leistungen
Konfigurationsarbeiten an der Auftraggeber-Firewall oder anderen Sicherheitseinrichtungen für die Anbindung der Agents
Einrichten von neuen Funktionalitäten oder Erweiterungen im DEM-System, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen
Physische oder mechanische Arbeiten am Auftraggeber-System zur Installation oder Konfiguration der Agents
Erstellung von spezifischen Berichten oder Analysen über die erfassten Messdaten

Anpassungen oder individuelle Entwicklungen von Softwarepaketen für spezielle Monitoring-Anforderungen
Konfiguration oder Anpassung von Messpunkten und Alarmeinstellungen im DEM-Portal
Onsite-Service oder Vor-Ort-Besuche zur Behebung von Störungen
Unterstützung bei der Einbindung von Partnern oder Subfirmen des Auftraggebers in das Monitoring-System
Sicherung, Wiederherstellung oder Export von Daten des Auftraggebers

