

# Service Level Agreement

## AsiX

### als SaaS-Lösung

Die SYSTENT GmbH, J. Weingartner Strasse 47/b I-39022 Algund (BZ) hat die modular aufgebaute Software „AsiX“ Managementsoftware entwickelt. Bei dieser urheberrechtlich geschützten Software handelt es sich um eine webbasierte Managementsoftware, im Speziellen für die Aufgaben des Arbeitsschutz- und Umweltmanagements.

AsiX unterstützt die Managementprozesse, die strategische Planung und ermöglicht die einheitliche Administration von Managementsystemen.

SYSTENT GmbH stellt diese Software zur Nutzung über das Internet als Onlinelösung bereit.

Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der AsiX Software als Onlinelösung.

#### 1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist das Programmpaket AsiX. Dieses Paket besteht aus den Programmmodulen und der Lizenzgröße, welche im kundenspezifischen Angebot definiert sind und durch den Erwerb der AsiX-Lizenz aktiviert werden. Dieses SLA kommt zum Tragen, wenn ein Kunde der SYSTENT GmbH die AsiX-Lizenz erwirbt und die laut Vertrag festgelegten Mieten fristgerecht bezahlt.

Übergabe für die vertraglichen Leistungen von AsiX ist der Routerausgang des von SYSTENT genutzten Rechenzentrums des Hosting-Partners. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

#### 2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ist die Bereitstellung der AsiX Software auf dem System im Rechenzentrum des Hosting-Partners von SYSTENT und diese Software durch eine mittels Auftrag vereinbarte Anzahl von Benutzern anwenden zu können.

Eine Überlassung der Vertragssoftware an den Kunden erfolgt nicht. Soweit AsiX während der Laufzeit dieses Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades der Vertragssoftware bereitstellt, gilt das vorstehende Nutzungsrecht für diese in gleicher Weise.

#### 3. Verfügbarkeit

Die SYSTENT-Server stehen in Rechenzentren, die auf verschiedene Standorte aufgeteilt sind. Durch die räumliche Trennung der SYSTENT-Server wird die Ausfallsicherheit erhöht. Die Gesamtbandbreite beträgt 570 Gbit mit redundanter Anbindung.

Die Netzwerk-Verfügbarkeit beträgt mind. 98 % während den Kernarbeitszeiten von (Mo – Fr) jeweils von 08.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 17.00 Uhr (MEZ)

## 4. Backup-Datenbank PostgreSQL

Das SYSTENT System verfügt über einen zweiten identischen aktiven Server, welche Real-Time repliziert wird. Dieser zweite Server kann zu jeder Zeit aktiviert werden, um den primären Server zu ersetzen.

Zusätzlich zum Real-time replizierten Server werden mit regelmäßiger Frequenz Backups von den Primär- und den Sekundärservern erstellt.

## 5. Sicherungsdateien

SYSTENT stellt ein inkrementelles Backup-System zur Verfügung, welches ermöglicht, Änderungen bis zu 3 Monaten zu speichern.

Frequenztabelle der Backups:

- Tägliches Backup (bis zu 7 Tage) rotierend
- Wöchentliche Backups (bis zu 4 Wochen) rotierend
- Monatliche Backups (bis zu 3 Monate) rotierend

Zusätzlich zu den nächtlichen Backups erstellt SYSTENT ein Backup aller Files mit einer Frequenz von 2 Stunden.

## 6. RTO - Plan (Return-to-Operation)

Der RTO Plan (Return-to-Operation) sieht in jedem Fall die Wiederherstellung des vollen Betriebs mit den Daten auf Basis des letzten Tages Backups vor.

Alle Aktivitäten, die für die Datenwiederherstellung und die Wiederaufnahme des normalen Betriebes der Software notwendig sind, werden von SYSTENT durchgeführt.

Nach der Überprüfung und der Durchführung der erforderlichen Arbeiten kann der Betrieb wieder aufgenommen werden, wobei die Aktualität der Daten möglichst jener bei bekannt werden der Unterbrechung entsprechen.

## 7. Disaster Recovery

SYSTENT verwendet für die Wiederherstellung der Daten die verschiedenen zur Verfügung stehenden Backups, wobei jenes zur Herstellung des Dienstes verwendet wird, welches möglichst zeitnahe an der Unterbrechung liegt.

Die Wiederherstellung erfolgt in folgender Reihenfolge:

- Datenbank wiederherstellen
- AsiX Plattform wiederherstellen
- Wiederherstellen von Daten der AsiX Plattform
- Wiederherstellung des E-Mail-Service

Die Zeit bis zur vollständigen Wiederherstellung beträgt bis zu 3 Arbeitstage.

## 8. Vertragsdauer

Dieses SLA wird nach Unterzeichnung beider Vertragsparteien rechtskräftig. Die Miete gemäß vereinbartem Leistungsumfang startet nach erfolgter Aktivierung der Softwareinstanz, danach gilt ein Kalenderjahr als Vertragsperiode.

Dieses SLA ist jeweils auf Ende Kalenderjahr unter Berücksichtigung einer 3 monatigen Frist durch den Kunden oder durch SYSTENT kündbar.

## 9. Hostingpartner Hetzner Online:

### 9.1. Allgemeines

- **Hetzner Online** verfügt über zwei räumlich verteilte **Datacenterparks** in Nürnberg (D) und Falkenstein im Vogtland (D).
- Sämtliche Zufahrten, Eingänge und Serverräume sind **videoüberwacht**.
- Bei **Erstbezug** oder einem temporären Techniker-Besuch beauftragter Serviceunternehmen kann vorab in der Administrationsoberfläche Robot der **Besuchstermin** und die **Zutrittsberechtigungen** festgelegt werden.
- Mittels eines generierten Passworts erfolgt beim Service-Personal vor Ort die Authentifizierung und die Aushändigung des **Transponderchips** für den Schleusen-Zugang zum Rack. Der Aufenthalt wird dabei protokolliert und aufgenommenes Bildmaterial in der Administrationsoberfläche zur Kontrolle archiviert.
- Die **unterbrechungsfreie Stromversorgung** (USV) wird durch eine 15-minütige Batteriekapazität und Notstrom-Dieselaggregate garantiert. Sämtliche USV-Anlagen sind dabei redundant ausgelegt.
- Die direkte freie Kühlung sorgt für eine **umweltschonende Kühlung** der IT-Hardware. Die **Klimatisierung** erfolgt über den Doppelboden.
- Ein modernes **Brandfrüherkennungssystem** ist direkt mit der Brandmeldezentrale der örtlichen Feuerwehr verbunden.

### 9.2. Netzwerksicherheit

- Vielfach redundante Anbindungen, darunter an den größten deutschen Austauschknotten DE-CIX, sorgen für einen **reibungslosen Datenaustausch**.
- Alle bestehenden Upstreams und Peerings werden über **modernste Router von Juniper Networks** in das Backbone eingebunden, um die Leistung des Netzwerkes zu steigern.

### 9.3. Systemsicherheit

- Managed Server werden kontinuierlich mit **Sicherheitsupdates** versehen.
- Das **RAID-1-Festplatten- System** reduziert die Wahrscheinlichkeit eines Datenverlustes.
- Das qualifizierte Fachpersonal leistet **rund um die Uhr** individuellen Support.

## 10. Datenschutzerklärung

Gemäß Artikel 13 der EU Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 ("DSGVO" oder "Verordnung") und im Allgemeinen unter Einhaltung des in dieser Verordnung vorgesehenen Transparenzgrundsatzes senden wir Ihnen folgende Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten.

### 1. Verantwortlicher der Datenverarbeitung

Der Datenverantwortliche (d.h., die Person, die den Zweck und die Mittel zur Verarbeitung personenbezogener Daten festlegt) ist Systemt GmbH, mit Sitz in 39022 Algund, Weingartnerstraße, St.-Nr. 47/b, Tel. +39 0473 220552, PEC: info@pec.systemt.it.

Für Kontakte, die speziell den Schutz personenbezogener Daten betreffen, einschließlich der Ausübung der unter Punkt 6 genannten Rechte, geben wir folgende E-Mail-Adresse an: [privacy@systent.it](mailto:privacy@systent.it), an die Sie Ihre Anfragen richten können.

## **2. Zwecke der Datenverarbeitung**

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt im Rahmen der Vertragsbeziehung mit dem Verantwortlichen und zielt darauf ab, diese zu vervollständigen. Insbesondere erfolgt die Verarbeitung der Daten zu den folgenden Zwecken:

- Erfüllung von gesetzlichen Pflichten, Pflichten aus Verordnungen, Gemeinschaftsnormen sowie zivil- und steuerrechtlichen Gesetzen;
- Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen;
- Erfüllung von Tätigkeiten in Verbindung mit der Geschäftstätigkeit unserer Gesellschaft wie das Ausfüllen von Statistiken zur Rechnungslegung sowie zur Führung der Kunden-/Lieferantenbuchhaltung;
- Zielstellungen geschäftlicher Art wie die Zusendung von Geschäftsinformationen und Werbematerial (per Post, Fax und E-Mail), Marketing und Marktuntersuchungen;
- Schutz der Forderungen und Verwaltung der Verbindlichkeiten;

## **3. Modalitäten der Verarbeitung und Speicherung der Daten**

Die Datenverarbeitung erfolgt:

- 1) mittels Verwendung von automatisierten Systemen;
- 2) durch die zur Ausführung dieser Aufgaben gesetzlich ermächtigte Personen;
- 3) mit Ergreifen von Maßnahmen, die geeignet sind, die Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten und den Zugang zu diesen durch nicht ermächtigte Dritte zu vermeiden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Daten nicht länger gespeichert, als es für die Erfüllung der Pflichten oder Aufgaben laut Punkt 3 oder für die Verfolgung der darin genannten Zwecke notwendig ist, mit der graduellen Löschung von Daten für bestimmte Zwecke, die nicht mehr verfolgt werden.

## **4. Offenlegung der Daten**

Ungeachtet der in Erfüllung gesetzlicher und vertraglicher Pflichten vorgenommenen Offenlegungen werden die erhobenen und erarbeiteten Daten keinem Dritten offengelegt.

## **5. Ort der Datenverarbeitung**

Die Ausübung der Tätigkeit erfolgt auf europäischem Gebiet.

## **6. Rechte der betroffenen Personen**

Gemäß Kapitel III der DSGVO können der Vertragspartner folgenden Rechte ausüben:

- a. das Recht auf Zugang zu den personenbezogenen Daten (Sie werden daher das Recht haben, unentgeltliche Informationen über die vom Verantwortlichen gehaltenen persönlichen Daten zu erhalten sowie eine Kopie in einem zugänglichen Format);
- b. das Recht auf Berichtigung der Daten (Wir werden auf Ihren Hinweis die Korrektur Ihrer Daten vornehmen - nicht die der Bewertungselemente - die falsch oder ungenau sind, und auch solche, die nicht aktualisiert wurden);
- c. Widerruf der Einwilligung (Falls die Verarbeitung mit Ihrer Einwilligung erfolgt, können Sie Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, und der Widerruf der Einwilligung führt zur Beendigung der Verarbeitung);
- d. das Recht auf Löschung der Daten (Recht auf Vergessenwerden) (z.B., im Falle des Widerrufs der Einwilligung, wenn es keine andere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung gibt);
- e. das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung (in bestimmten Fällen – bei der Anfechtung der Richtigkeit der Daten, in der erforderlichen Zeit für die Überprüfung; bei der Anfechtung der Rechtmäßigkeit der Behandlung mit dem Widerspruch gegen die Löschung; bei der Notwendigkeit der Nutzung für Ihre Verteidigungsrechte, während die Daten für Behandlungszwecke nicht mehr nützlich sind; bei Widerspruch gegen die Datenverarbeitung, während die erforderlichen Überprüfungen durchgeführt werden – werden die Daten so gespeichert, dass sie wiederhergestellt werden können. In der Zwischenzeit kann der Verantwortliche sie nicht konsultieren, wenn dies nicht in Bezug auf die Gültigkeit Ihres Einschränkungsantrags steht);
- f. das Recht auf Widerspruch gegen die Datenverarbeitung aus berechtigten Gründen (unter bestimmten Umständen können Sie der Verarbeitung Ihrer Daten widersprechen und in jedem Fall bei der Behandlung für Direktmarketing-Zwecke);

- g. das Recht auf Datenübertragbarkeit (auf Ihren Wunsch werden die Daten an die von Ihnen angegebene Person in einem Format übermittelt, das eine einfache Abfrage und Verwendung ermöglicht).
- h. das Recht auf Einlegen einer Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Datenschutzbehörde).