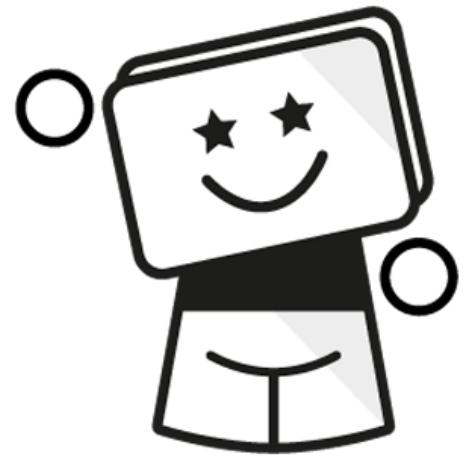




Cloud WorkSpaces made simple

deskMate
POWERED BY TOCARIO



Service Level Agreement

99,95%

deskMate
Version 2.1 - DE, Stand 02.02.2017



Wir garantieren eine Verfügbarkeit der deskMate Desktops von 99,95% im Jahresmittel.

Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden die Grundlage dieser Garantie verstehen. Daher sind im Folgenden die Kernelemente definiert.

1. Gültigkeitsbereich

1.1. Diese Service Level Vereinbarung (SLA) gilt für die Bereitstellung und den Betrieb des tocario deskMate („deskMate“) Dienstes der tocario GmbH („tocario“). Sie regelt die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien hinsichtlich dieser Vereinbarungen abschließend. Der Dienst ist in der entsprechenden Produktbeschreibung genauer spezifiziert.

2. Definition der Begriffe

Begriffe	
Hosted Virtual Desktop	deskMate ist eine „Cloud Hosted Virtual Desktops“ („HVD“) Lösung. Hierbei werden Desktops von zentralen Servern virtualisiert über das Internet zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist in der Lage auf die virtuellen Desktops von verschiedenen Endgeräten zuzugreifen. Voraussetzung hierfür ist eine ausreichend dimensionierte und funktionierende Internetverbindung.
Cloud Desktop	- siehe Hosted Virtual Desktop -
Monitoring	tocario überwacht und dokumentiert die Verfügbarkeit der deskMate Infrastruktur durch redundante, automatisierte Verbindungs- und Infrastruktur-Tests, die mindestens alle 30 Minuten ausgeführt werden.
Verfügbarkeit	Ein Hosted Virtual Desktop gilt als verfügbar, wenn es einem Nutzer mit den korrekten Zugangsdaten möglich ist sich über das Portal (deskmate.tocario.com) einzuloggen oder über die bereitgestellte Client-Software den Desktop anzuzeigen. Die Verantwortung für eine funktionierende und ausreichend schnelle Internetverbindung liegt bei dem Nutzer.
Downtime	Als Downtime wird jegliche Zeitspanne bezeichnet, in der der Nutzer aufgrund von tocario zu verantwortenden Gründen nicht in der Lage ist, sich auf seinem Hosted Virtual Desktop einzuloggen. Hiervon ausgenommen sind vorher angekündigte Wartungsfenster. Die Downtime beginnt sobald unser Monitoring diese entdeckt hat, oder ein entsprechendes Ticket bei unserem Support Team eingegangen ist. Die Downtime gilt als beendet, sobald die Nutzer wieder in der Lage sind sich auf dem Portal oder Ihrem Desktop einzuloggen. Ausfälle oder Beeinträchtigungen des Kundennetzwerkes oder seiner technischen Infrastruktur, menschliche Fehler oder technische Vorfälle, die durch Kunden-Hardware oder Software verursacht werden (z.B. Fehler durch Anti-Virus Software, Microsoft Updates oder Firewalls) zählen nicht als Downtime.
Wartungsfenster	Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität des tocario deskMate Dienstes weiter zu erhöhen, bzw. um den einwandfreien Betrieb von deskMate zu verbessern, können Wartungsfenster geplant werden. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit werden nicht als Downtime gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit. tocario kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen könnten, mindestens 5 Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 24.00 und 06.00 Uhr durchgeführt.



3. Allgemeine Bestimmungen

- 3.1. tocario gewährt dem Kunden Gutschriften, wenn die in diesem Dokument dargestellten Verfügbarkeiten oder Wiederherstellungszeiten nicht eingehalten werden.
- 3.2. Hiervon Ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:
- 3.2.1. höhere Gewalt;
 - 3.2.2. Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
 - 3.2.3. unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
 - 3.2.4. geplante Arbeiten von tocario.
- 3.3. Die Gesamthöhe der Gutschriften von tocario an den Kunden aus den genannten Gründen ist pro Betriebsjahr auf eine Monatsvergütung der gebuchten deskMate Umgebung beschränkt.

4. Verfügbarkeit

- 4.1. Um diese Verfügbarkeit darzustellen, werden alle über deskMate bereitgestellten Dienste redundant vorgehalten. Die Verfügbarkeit bezieht sich nur auf die virtuelle PC Hardware (deskMate) und nicht auf darauf installierte Software oder Betriebssysteme.
- 4.2. Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt tocario den direkt betroffenen Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe:

Downtime pro Abrechnungszeitraum	Gutschrift
< 99,95 %	5 % des Monatsbeitrags
< 99,90 %	10 % des Monatsbeitrags
< 99,80 %	15 % des Monatsbeitrags
< 99,70%	20 % des Monatsbeitrags
< 99,60 %	25 % des Monatsbeitrags
< 99,50 %	30 % des Monatsbeitrags
< 99,40 %	35 % des Monatsbeitrags
< 99,30 %	40 % des Monatsbeitrags
< 99,20 %	45 % des Monatsbeitrags
< 99,10 %	50 % des Monatsbeitrags

5. Datenhoheit

- 5.1. Eine Haftung bei Datenverlust ist grundsätzlich ausgeschlossen. Die Verantwortung für Daten auf dem deskMate Desktop und der zu sichernden Dateien liegt beim Kunden.
- 5.2. Die Verantwortung für die richtige Lizenzierung installierter Software oder anderer genutzter Dienste auf dem deskMate Desktop liegt beim Kunden.

6. Anbieterwechsel

- 6.1. Der Wechsel der deskMate Desktops zu einem anderen Anbieter oder auf ein eigene virtuelle Infrastruktur ist nach Einhaltung der individuellen Kündigungsfristen jederzeit möglich.
- 6.1.1. tocario stellt hierzu die Desktops zum Download als diskimage der virtuellen Desktops (vmdk oder img) bereit.
 - 6.1.2. Für die Bereitstellung berechnet die tocario 49,- € pro virtuellem Desktop.
- 6.2. Die Verantwortung für die Vorbereitung der Zielsysteme und den Rollout liegt bei dem Kunden.



7. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

7.1. Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt tocario dem Kunden eine Gutschrift auf die nächste deskMate Rechnung gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- 7.1.1. Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von 5 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, bei tocario schriftlich per Brief geltend macht.
- 7.1.2. Es gilt das Datum des Poststempels für den rechtmäßigen Eingang.
- 7.1.3. Die kumulierten Gutschriften sind auf 100% des monatlichen Gesamtbetrages für gebuchte deskMate Umgebung pro Betriebsjahr begrenzt.
- 7.1.4. Eine Auszahlung der Gutschrift an den Kunden wird ausgeschlossen.

7.2. Weitergehende Ansprüche gegen tocario, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der tocario GmbH möglich.

8. Haftungsausschluss

8.1. Eine Haftung der tocario bei Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn tocario die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- 8.1.1. Ausfälle, die von tocario nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netzinfrastruktur von tocario und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch tocario, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- 8.1.2. Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software, bzw. des von tocario installierten Betriebssystems.
- 8.1.3. Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend der Vorgaben von tocario installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- 8.1.4. Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoring-Diensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- 8.1.5. Ausfälle, die durch Wartungsfenster und geplante, bzw. ungeplante Arbeiten von tocario oder dessen Zulieferern verursacht wurden.

8.2. Wird bei einem, vom Kunden gemeldeten Mangel von tocario nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen von tocario für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

9. Salvatorische Klausel

Sofern einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden oder die Verträge eine Regelungslücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der Verträge im ganzen sowie der übrigen Regelungen des jeweiligen Vertrags nicht. Für den vorgenannten Fall verpflichten sich beide Parteien dazu, eine Regelung zu treffen, die unter Berücksichtigung der in dem jeweiligen Vertrag getroffenen Vereinbarungen den beiderseitigen Interessen am ehesten gerecht wird.



Service und Support - Standard 10/5

Die tocario sichert bei gemeldeten Vorfällen folgende Antwortzeiten zu.

Bevor Sie einen Vorfall melden!

Stellen Sie vor der Meldung sicher, dass Sie das Problem von mehr als einem Nutzer und oder Arbeitsplatz aus replizieren können.
Stellen Sie ebenfalls sicher, dass es sich bei der meldenden Person um einen der registrierten Administratoren für Ihren Account handelt.

Priorität	Kategorie	Beispiel	Reaktionszeiten
1	Geschäftskritischer Fehler: Kompletter Verlust des deskMate Desktop Zugangs oder eine grobe Sicherheitslücke. „Es ist etwas kritisches passiert, das Ihr Geschäft direkt beeinflusst und extrem wichtig für den reibungslosen Ablauf Ihrer geschäftskritischen Prozesse ist“	Alle deskMate Desktops sind offline und reagieren nicht. Auch nicht über alternative Internetverbindungen.	Reaktionszeit: 1 Stunde Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 4 Stunden
2	Einschränkungen der Geschäftsprozesse: Einschränkungen der bestehenden Funktionalität, reduzierte Performance oder eine vermutete Sicherheitslücke. „Leichte Auswirkungen auf das operative Geschäft ohne Ausfall der geschäftskritischen Prozesse mit immer wiederkehrenden Einschränkungen der Funktionalität“	Mein deskMate Desktop reagiert langsam trotz bestehender und schneller Internetverbindung. Es treten immer wiederkehrende Probleme beim Login auf.	Reaktionszeit: 4 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 24 Stunden
3	Sonstige Support Anfragen: „Ein Problem, das das operative Geschäft nicht behindert, oder sich nur auf einzelne Nutzer bezieht. Beispielsweise Druckprobleme oder Passwortprobleme“	Ich kann nicht von meinem deskMate Desktop drucken. Ich habe mein Passwort vergessen. Ich habe Probleme ein Peripheriegerät anzuschließen.	Reaktionszeit: 8 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 48 Stunden

Die Reaktionszeiten beziehen sich auf die Bürozeiten der tocario GmbH: Mo-Fr. 8:00-18:00 Uhr CET

Meldeprozess:

1. Melden Sie einen Supportfall unverzüglich, indem Sie ein „Ticket“ auf <http://helpdesk.tocario.com> öffnen, oder indem Sie eine Mail an helpdesk@tocario.com schicken.
 - 1.1. Beschreiben Sie den beeinträchtigten Service und wie Sie in Ihrer Arbeit hierdurch beeinträchtigt werden
 - 1.2. Beschreiben Sie den Vorfall detailliert, indem Sie alle Informationen und Daten um den Vorfall nachzustellen an uns senden. Fügen Sie auch eventuell verfügbare Screenshots mit bei.
 - 1.3. Wählen Sie in Ihrem Ticket eine Priorität gemäß der oben genannten Beispiele aus.
2. Entsprechend den oben genannten Reaktionszeiten wird einer unserer Techniker Ihren Supportfall bearbeiten.
 - 2.1. Der Supportfall wird intern durch einen tocario Techniker bestätigt und zugeordnet.
 - 2.2. Es wird ein internes Ticket für die Bearbeitung geöffnet. Hierbei kann es zu Rückfragen per Mail oder Telefon (hinterlassen Sie hierfür eine Rückrufnummer, unter der Sie erreichbar sind) kommen.
 - 2.3. Ihre Antwort wird bearbeitet und es wird Ihnen ein Lösungsvorschlag unterbreitet, dessen Ergebnis Sie möglicherweise bestätigen müssen.

Falscher Alarm

Für Supportfälle, deren Ursache nicht in der Verantwortung der tocario GmbH liegen und die außerhalb der Bürozeiten gemeldet werden können Servicegebühren in Höhe von 250,00 € pro Stunde erhoben werden.



Service und Support - Gold 24/7

Der optionale Premium Support bietet einen Support rund um die Uhr, sowie Sa, So und an Feiertagen. Hierbei gelten folgende Antwortzeiten.

Bevor Sie einen Vorfall melden!

Stellen Sie vor der Meldung sicher, dass Sie das Problem von mehr als einem Nutzer und oder Arbeitsplatz aus replizieren können. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass es sich bei der meldenden Person um einen der registrierten Administratoren für Ihren Account handelt.

Priorität	Kategorie	Reaktionszeiten	
		innerhalb Geschäftszeiten	ausserhalb Geschäftszeiten
1	Geschäftskritischer Fehler: Kompletter Verlust des deskMate Desktop Zugangs oder eine grobe Sicherheitslücke.	Reaktionszeit: 0,5 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 2 Stunden	Reaktionszeit: 2 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 6 Stunden
2	Einschränkungen der Geschäftsprozesse: Einschränkungen der bestehenden Funktionalität, reduzierte Performance oder eine vermutete Sicherheitslücke.	Reaktionszeit: 2 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 8 Stunden	Reaktionszeit: 8 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 24 Stunden

Die Bürozeiten der tocario GmbH sind Mo-Fr. 8:00-18:00 Uhr CET

Kosten:

Premium Support pro Monat:	849,- €
Support Call (am Telefon) innerhalb der Geschäftszeiten:	79,- € pro angefangene Stunde
Support Call (am Telefon) ausserhalb der Geschäftszeiten:	149,- € pro angefangene Stunde

Meldeprozess:

- Melden Sie einen Supportfall unverzüglich, indem Sie eine Mail an premium.support@tocario.com schicken und ein „Ticket“ über <http://helpdesk.tocario.com> öffnen. Bei Priorität 1 Supportfällen rufen Sie bitte **zusätzlich** die Ihnen **mitgeteilten Supportnummer an**.
 - Beschreiben Sie den beeinträchtigten Service und wie Sie in Ihrer Arbeit hierdurch beeinträchtigt werden
 - Beschreiben Sie den Vorfall detailliert, indem Sie alle Informationen und Daten um den Vorfall nachzustellen an uns senden. Fügen Sie auch eventuell verfügbare Screenshots mit bei.
 - Wählen Sie in Ihrem Ticket eine Priorität gemäß der oben genannten Beispiele aus.
- Entsprechend den oben genannten Reaktionszeiten wird einer unserer Techniker Ihren Supportfall bearbeiten.

Falscher Alarm

Für Supportfälle, deren Ursache nicht in der Verantwortung der tocario GmbH liegen und die außerhalb der Bürozeiten gemeldet werden können Servicegebühren in Höhe von 250,00 € pro Stunde erhoben werden.



Service und Support - Platin 24/7

Der optionale Premium Support bietet einen Support rund um die Uhr, sowie Sa, So und an Feiertagen. Hierbei gelten folgende Antwortzeiten.

Bevor Sie einen Vorfall melden!

Stellen Sie vor der Meldung sicher, dass Sie das Problem von mehr als einem Nutzer und oder Arbeitsplatz aus replizieren können. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass es sich bei der meldenden Person um einen der registrierten Administratoren für Ihren Account handelt.

Priorität	Kategorie	Reaktionszeiten	
		innerhalb Geschäftszeiten	ausserhalb Geschäftszeiten
1	Geschäftskritischer Fehler: Kompletter Verlust des deskMate Desktop Zugangs oder eine grobe Sicherheitslücke.	Reaktionszeit: 0,5 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 2 Stunden	Reaktionszeit: 1 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 4 Stunden
2	Einschränkungen der Geschäftsprozesse: Einschränkungen der bestehenden Funktionalität, reduzierte Performance oder eine vermutete Sicherheitslücke.	Reaktionszeit: 2 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 6 Stunden	Reaktionszeit: 6 Stunden Lösungsvorschlag nach besten Bemühungen: 12 Stunden

Die Bürozeiten der tocario GmbH sind Mo-Fr. 8:00-18:00 Uhr CET

Kosten:

Premium Support pro Monat:	1499,- €
Support Call (am Telefon) innerhalb der Geschäftszeiten:	79,- € pro angefangene Stunde
Support Call (am Telefon) ausserhalb der Geschäftszeiten:	149,- € pro angefangene Stunde

Meldeprozess:

- Melden Sie einen Supportfall unverzüglich, indem Sie eine Mail an premium.support@tocario.com schicken und ein „Ticket“ über <http://helpdesk.tocario.com> öffnen. Bei Priorität 1 Supportfällen rufen Sie bitte **zusätzlich** die Ihnen **mitgeteilten Supportnummer an**.
 - Beschreiben Sie den beeinträchtigten Service und wie Sie in Ihrer Arbeit hierdurch beeinträchtigt werden
 - Beschreiben Sie den Vorfall detailliert, indem Sie alle Informationen und Daten um den Vorfall nachzustellen an uns senden. Fügen Sie auch eventuell verfügbare Screenshots mit bei.
 - Wählen Sie in Ihrem Ticket eine Priorität gemäß der oben genannten Beispiele aus.
- Entsprechend den oben genannten Reaktionszeiten wird einer unserer Techniker Ihren Supportfall bearbeiten.

Falscher Alarm

Für Supportfälle, deren Ursache nicht in der Verantwortung der tocario GmbH liegen und die außerhalb der Bürozeiten gemeldet werden können Servicegebühren in Höhe von 250,00 € pro Stunde erhoben werden.