

**CDP
Solution**

**Service Level
Agreement**

Vector

AGREEMENT

Inhaltsverzeichnis

1. Ziel dieses Dokuments	3
2. Verfügbarkeit	3
On-Time	3
Geplante Off-Times	3
Zusätzliche On-Times	4
Emergency Off-Times	4
Grafische Darstellung der On-/Off-Times.....	4
Ressourcen	5
CDP Solution Server	5
Garantierte Bandbreite allgemein	5
Garantierte Hardwarewartung.....	5
Garantierter Plattenplatz	5
Prozessor Ressourcen.....	5
3. Software	6
Systemnahe Software	6
Anwendungssoftware	6
Aktualisierung der Software	7
Zertifizierung anderer Anwendungen	7
Datenschutzgesetz.....	7
4. Systemmanagement	8
5. CDP Tagesabschluss.....	8
6. Datenaktualisierungen.....	8
7. Hotline	9
Zuständigkeiten der Hotline	9
Kontakt mit der CDP Solution Hotline	9
Reaktionszeiten der CDP Solution Hotline.....	9
Hotline Zeiten Vector.....	9
8. Sicherung	10
Tägliche Sicherung.....	10
Sicherung des kompletten Systems.....	10
Kopie der eigenen Daten	10
Rücksicherung.....	10
9. CDP Solution Services	11
Sicherheit und Zugriff	11
Normierungen.....	12
Systemvoraussetzungen an die Infrastruktur.....	12
Internetzugang	12
Router, Fehlereingrenzung	13
Vertraulichkeit.....	13
10. Kündigung	13

1. Ziel dieses Dokuments

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt den Umfang der Leistungen, die die Vector SW DV GmbH ihren Kunden am CDP Solution Server bietet. Es definiert auch die Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Abläufe die den ordnungsgemäßen Betrieb des CDP Solution Servers gewährleisten sollen. Dieser SLA ist auch mit geltender Vertragsbestandteil des Vertrags über CDP Solution Services, der zwischen Vector und dem Kunden abgeschlossen wird.

2. Verfügbarkeit

On-Time

On-Time ist die Zeit, in welcher der CDP Solution Server zur Verwendung des Kunden zur Verfügung steht. Die On-Time umfasst Zeiten, während der die Vector Hotline erreichbar ist, sowie Zeiten, in der die Vector Hotline nicht erreichbar ist.

On-Time ist geplant an Werktagen Montag bis Samstag von 05:30 bis 22:00

Zugesagt wird jedoch die Nutzungsmöglichkeit des Systems und damit der Software lediglich für die Vector Hotline Zeiten (siehe Kapitel Hotline).

Geplante Off-Times

Geplante Off-Times sind Zeiten, zu denen der CDP Solution Server planmäßig nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Diese Zeiten dienen zum Beispiel für folgende Arbeiten:

- CDP Tages- und Monatsabschlüsse (siehe Kapitel CDP Tagesabschluss)
- Sicherungsarbeiten (siehe Kapitel Sicherung)
- Installationsarbeiten am Betriebssystem und der Anwendungssoftware
- Upgrade der Hardware

Zeiten außerhalb der On-Time gelten generell als geplante Off-Time.

Derzeit gelten daher die folgenden Zeiten als geplante Off-Time:

- Montag bis Freitag 22:00 bis 05:30 des jeweiligen Folgetages
- Samstag 22:00 bis Montag 5:30

Zusätzliche geplante Off-Times werden von Vector möglichst früh allen Kunden bekannt gegeben. Diese Termine gelten als bekannt gegeben, wenn sie auf der Vector Homepage publiziert sind oder per E-Mail an die vom Kunden genannte E-Mail gesandt wurden. Einwände gegen den Termin einer zusätzlich geplanten Off-Time müssen vom Kunden so früh wie möglich, mindestens aber 4 Werktage vor dem Termin erfolgen.

Für Installationsarbeiten an DKS werden zusätzliche Off-Times generell tagsüber geplant.

Zusätzliche On-Times

Benötigt der Kunde während einer geplanten Off-Time die Verfügbarkeit des CDP Solution Servers (z.B. Inventur am Wochenende), so muss dieser Bedarf so früh wie möglich, aber mindestens 7 Werktage vor dem geplanten Termin schriftlich an Vector gemeldet werden. Sprechen keine zwingenden Gründe dagegen, so ermöglicht Vector diese zusätzliche On-Time (z.B. Verschiebung der wöchentlichen Sicherung auf eine spätere Tageszeit).

Derzeit steht der CDP Solution Server an den meisten Sonntagen von 05:30 bis 22:00 zusätzlich zur Verfügung. Nur an etwa 10 Sonntagen jährlich wird die am Sonntag geplante Off-Time voll benötigt. Die konkreten Termine werden jeweils auf der Vector Homepage publiziert.

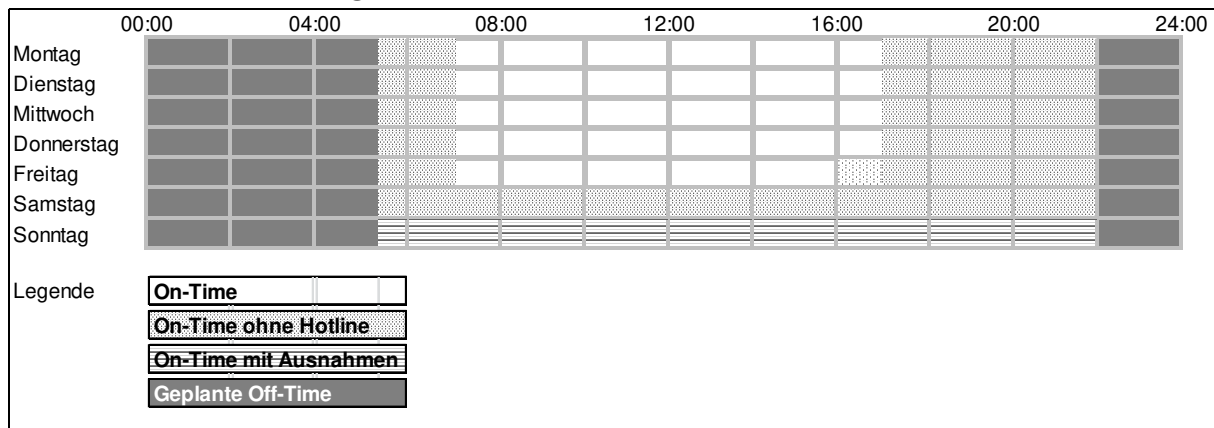
Emergency Off-Times

Emergency Off-Times sind Zeiten, zu denen der CDP Solution Server oder Teile der Anwendungssoftware außerplanmäßig nicht zur Verfügung stehen. Diese Zeiten können zum Beispiel in folgenden Situationen entstehen:

- Hardwaredefekte
- Schwerwiegende Softwaredefekte
- Leitungsausfälle
- Notabschaltungen
- und dergleichen

Emergency Off-Times werden – wenn möglich – von Vector so früh wie möglich angekündigt und – wenn möglich - in ein Zeitfenster gelegt, wo die täglichen Abläufe der Kunden möglichst nicht gestört werden.

Grafische Darstellung der On-/Off-Times



Ressourcen

CDP Solution Server

Der CDP Solution Server (Hardware) wird von Vector bereitgestellt. Die Nutzung dieses Servers wird als Service gegen Gebühr zur Verfügung gestellt.

Garantierte Bandbreite allgemein

Vector garantiert, dass der Server bidirektional mit einer Bandbreite von **mindestens 100 Mbit/s** an das Internet angebunden ist.

Garantierte Hardwarewartung

Vector hat für den Server einen Vertrag für **Hardwarewartung an 7 Tagen x 24 Stunden** abgeschlossen. Im Fall eines Hardwaredefekts steht der Server bis zur Schadensbehebung durch den Hardwarewartungsdienst und eventuell anschließend nötige Wiederherstellungsarbeiten am Server nicht zur Verfügung. Eventuell kann es danach erforderlich sein, dass der Kunde alle Arbeiten am System seit der letzten Datensicherung nochmals durchführt.

Garantierter Plattenplatz

Dem Kunden steht Plattenspeicher im folgenden Umfang zur Verfügung:

- **ein (1) GB je vereinbarter Anwendung (CDP bzw. DKS)**
- **zuzüglich ein (1) GB je vereinbarter gleichzeitiger Anzahl Sitzungen** (für CDP bzw. DKS)

Bei Überschreitung dieses Wertes wird der Kunde informiert, sodass er die Gelegenheit zur Reduzierung hat. Einen Monat nach Information des Kunden ist Vector berechtigt, dem Kunden diese Überschreitung als zusätzlich bereitgestelltes Volumen an Plattenspeicher gemäß aktueller Preisliste zu verrechnen.

Der Plattenspeicher steht ausschließlich zur Nutzung durch die vereinbarten Anwendungen zur Verfügung. Am Home-Laufwerk dürfen Daten für die Übertragung in bzw. aus den vereinbarten Anwendungen nur temporär gespeichert werden und sind nach der Verarbeitung umgehend wieder zu löschen. Das Home-Laufwerk darf nicht zur Sicherung anderer Daten, z.B. von kundeneigenen PCs oder PC-Servern, genutzt werden.

Prozessor Ressourcen

Dem Kunden steht Prozessorleistung im folgenden Umfang zur Verfügung:

- **ein (1) CPW je vereinbarter gleichzeitiger Anzahl Sitzungen**

Im allgemeinen gegenseitigen Interesse sind Verarbeitungen, die überdurchschnittlich viel Rechenleistung benötigen, entweder im Batch oder zu Tageszeiten durchzuführen, zu denen die Systemnutzung gering ist. Dies dient der Vermeidung von Leistungsbeeinträchtigungen während des Tages. Es gilt hierfür das Fair-Use Prinzip, wonach bei Verletzung dieses Prinzips zunächst eine Information über diese Tatsache erfolgt, bei fortdauernder Verletzung aber zusätzliche Gebühren verrechnet werden können. Dies gilt gleichermaßen für übermäßige Prozessorbelastungen die beabsichtigt werden wie für solche, die durch Fehlbedienung entstehen.

3. Software

Systemnahe Software

Das Betriebssystem IBM i und folgende Zusätze werden zur Nutzung durch den Kunden zur Verfügung gestellt:

- IBM Query for i (klassisches QU1)
- SQL
- IBM i Access Family

Diese Software wurde von IBM an Vector lizenziert; Vector hat gültige Verträge für Software Maintenance mit IBM.

Anwendungssoftware

Folgende Anwendungen sind am CDP Solution Server verfügbar:

- **CDP und CDP Zusatzmodule**

Das Lizenzrecht an CDP und CDP Zusatzmodulen muss vom Kunden in einem separaten ‚Lizenzvertrag CDP‘ erworben werden. Eine Kündigung der CDP Wartung ist während der gesamten Laufzeit des CDP Solution Vertrages nicht zulässig. Für CDP und CDP Zusatzmodule gelten die in diesem ‚Lizenzvertrag CDP‘ vereinbarten Bedingungen.

- **DKS und DKS Zusatzmodule**

Diese Anwendungen unterliegen den Lizenzbedingungen der ComArch Software und Beratung AG (Messerschmittstraße 4 D-80992 München). Vector hat eine Lizenz für das DKS Solution Pack sowie die Zusatzmodule BAO und ABB, die Vector laut vertraglicher Vereinbarung seinen CDP Solution Kunden gegen Entgelt zur Nutzung überlassen darf. Die Wartung der DKS Buchhaltung wird von ComArch bis 2020 zugesagt.

Das DKS Solution Pack beinhaltet neben dem DKS Basismodul folgende Erweiterungen, die dem Kunden nach entsprechender Ausbildung freigeschaltet werden:

- Maschinelles Zahlungsausgang (MZA)
- Bankeinzug (BEZ)
- Kosteninformationssystem (KIS)
- Saldenbestätigung (SAB)
- Eingangsbuch (ERB)
- Auslandsüberweisung (AUU)

Das Zusatzmodul für GDPdU/BAO und Druckdateien (BAO) steht den Kunden ebenfalls zur Verfügung.

Optionale Erweiterung:

- Automatisches Buchen Bankauszüge (ABB)

- **DB2 Web Query für System i (Basis)**

Diese Anwendung unterliegt den Lizenzbedingungen der IBM Österreich GmbH, Wien. Vector hat eine Lizenz für DB2 Web Query für System i Basis und das Runtime User Enablement.

Aktualisierung der Software

Folgende Software Produkte am CDP Solution Server werden von Vector - unter Berücksichtigung einer Testphase - laufend am jeweils aktuellen Stand gehalten:

- Betriebssystem IBM i, Zusätze und DB2 Web Query
- CDP und CDP Zusatzmodule
- DKS und DKS Zusatzmodule

Neue Versionen der Anwendungssoftware werden jeweils vorher angekündigt und erforderlichenfalls Seminare über die Funktionen der Neuerungen angeboten. Diese Seminare sind kostenpflichtig. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, seine Mitarbeiter rechtzeitig vor einem Umstieg durch den Besuch von Seminaren oder kundenindividuelle Schulungen ausbilden zu lassen. Ein mit dem Kunden bestehender Hotlinevertrag für CDP deckt diese Ausbildung nicht ab.

Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb einer angemessenen Frist ab Verfügbarkeit einer neuen Version der Anwendungssoftware auf diese umzusteigen. Wenn mit dem Kunden innerhalb eines halben Jahres nach Verfügbarkeit einer neuen Version kein einvernehmlicher Termin für den Umstieg vereinbart werden konnte, ist Vector berechtigt, einseitig einen Termin dafür festzulegen. Der Kunde wird von Vector mindestens 30 Tage vorab über den Termin für diese Umstellung informiert.

Die Installation von Software Updates kann zu geänderten Funktionalitäten, Dokumentationen und zu geändertem Datenbankdesign führen. Ebenso können Software Updates am Server auch die Notwendigkeit von Änderungen an der Hardware oder Software von Client PCs mit sich bringen. Die Durchführung von Services an Kundensystemen (PCs, ...) ist im Leistungsumfang ausdrücklich nicht enthalten.

Zertifizierung anderer Anwendungen

Andere als die in diesem Kapitel genannten Anwendungen dürfen am CDP Solution Server nur dann betrieben werden, wenn Vector diese Anwendung auf folgende Kriterien hin zertifiziert und freigegeben hat:

- Sicherheitsaspekte
- Verwendung von Systemressourcen (Prozessor, Speicherbedarf, Netzwerk, Kommunikationseinrichtungen, ...)

Das Zertifizierungsverfahren ist grundsätzlich kostenpflichtig. Vector behält sich vor, den Betrieb der Anwendung zu untersagen oder von zusätzlichen Kosten abhängig zu machen.

Datenschutzgesetz

Der Kunde ist selbst für die Einhaltung geltender Datenschutzgesetze verantwortlich, insbesondere was die Meldepflicht für die Speicherung, automatisierte Verarbeitung und Weitergabe personenbezogener Daten betrifft.

4. Systemmanagement

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, Aufgaben des Systemmanagements wahrzunehmen, die seinen eigenen Betrieb bzw. seine Systemumgebung betreffen. Dazu zählt z.B. die Verwaltung von Benutzerprofilen, Datenbibliotheken bzw. -verzeichnissen, Druckern und Druckausgaben. Dafür wird von Vector ein spezielles Menü zur Verfügung gestellt, aus dem alle relevanten Aufgaben gestartet werden können.

Von Vector werden täglich automatisch alle Druckausgaben gelöscht, die älter als einen Monat sind.

5. CDP Tagesabschluss

Der Aufruf des CDP Tagesabschlusses wird im Rahmen der CDP Solution Services und unter Nutzung des CDP Zusatzmoduls IVT (Integrierter vorgestarteter Tagesabschluss) von Vector organisiert.

6. Datenaktualisierungen

Für die Übernahme von Daten bzw. die Aktualisierung von Katalogdaten ist der Kunde selbst verantwortlich. Diese Tätigkeit ist nicht im Leistungsumfang von Vector enthalten.

7. Hotline

Zuständigkeiten der Hotline

- Die Hotline zur Systemadministration am **CDP Solution Server**, nicht aber die Hotline zu Anwendungssoftware, ist in der Servernutzungsgebühr enthalten. Kontaktstelle ist die Hotline von Vector.
- Die Hotline für **CDP** ist im ‚Lizenzvertrag CDP‘ geregelt.
- Die Hotline für **DKS** bei ComArch ist bis zu einem Umfang von höchstens drei Stunden pro Kalendermonat in der Server- und Softwaremiete DKS enthalten.
- Für Hotline zum Zusammenspiel von CDP und DKS ist ein separater Hotlinevertrag DKS bei Vector erforderlich.

Kontakt mit der CDP Solution Hotline

Der Kunde nennt zwei **Kontaktpersonen** (Ansprechpartner und Ersatz) als Ansprechstelle, über die grundsätzlich die Kommunikation erfolgt.

Der Kunde meldet seinen Wunsch bzw. sein Problem telefonisch oder per E-Mail. Ein Hotline-Mitarbeiter gibt entweder sofort Hilfestellung oder ruft den Kunden zurück.

Reaktionszeiten der CDP Solution Hotline

Für die **Reaktionszeiten** der CDP Solution Hotline gelten folgende Ziele:

Priorität	Erster Rückruf	Erledigung
1	<1 h	<4 h
2	<2 h	<8 h
3	<4 h	<24 h

Die **Prioritäten** sind dabei folgendermaßen definiert:

- 1 = Hoch (z.B. Maschine/Betrieb steht komplett)
- 2 = Mittel (z.B. Funktion kann nicht ausgeführt werden)
- 3 = Niedrig (z.B. Allgemeine Fragen zu Funktionen)

Die angeführten Fristen verstehen sich mit Bezug auf die Hotline Zeiten.

Hotline Zeiten Vector

Die CDP Solution Hotline von Vector bietet telefonische Hilfestellung an österreichischen Werktagen:

- Montag bis Donnerstag 7:30 bis 17:00
- Freitag 7:30 bis 16:00

8. Sicherung

Tägliche Sicherung

Die tägliche Sicherung beinhaltet alle anwendungsrelevanten Daten:

- Sicherheitsdaten (Benutzerprofile, ...)
- Konfiguration (Einheitenbeschreibungen, ...)
- Alle Benutzerbibliotheken
- Alle Ordner
- Alle Benutzerverzeichnisse

Vector kontrolliert an jedem österreichischem Werktag die erfolgreiche und fehlerfreie Sicherung.

Für die tägliche Sicherung Montag bis Samstag gilt:

Es werden 6 Bandgenerationen alternierend verwendet, die in einem vom Server getrennten Raum aufbewahrt werden.

Für die Sicherung am Sonntag gilt:

Es werden 5 Bandgenerationen alternierend verwendet, die in mindestens zwei verschiedenen Gebäuden aufbewahrt werden.

Sicherung des kompletten Systems

Die Sicherung des kompletten Systems erfolgt nach Bedarf, d.h. wenn Änderungen am Betriebssystem vorgenommen wurden (neue Version, Fehlerkorrekturen installiert). Die Sicherung des kompletten Systems erfolgt üblicherweise in einer geplanten Off-Time.

Es werden 3 Bandgenerationen alternierend verwendet, die in mindestens zwei verschiedenen Gebäuden aufbewahrt werden.

Kopie der eigenen Daten

Gegen zusätzliche Verrechnung kann eine LTO Ultrium Bandkassette mit einer Sicherung der eigenen Daten angefordert werden. Die erforderlichen Bänder sind vom Kunden beizustellen.

Die Sicherung erfolgt während einer On-Time.

Rücksicherung

Rücksicherungen auf Kundenwunsch (z.B. wegen versehentlich gelöschter Daten) erfolgen gegen Verrechnung des Aufwandes gemäß jeweils aktueller Services Preisliste von Vector.

9. CDP Solution Services

Sicherheit und Zugriff

Der Zugriff auf den CDP Solution Server wird derzeit durch zwei unabhängige Zugänge ermöglicht:

- Der CDP Solution Server ist über Internetzugänge gemäß nachfolgender Beschreibung erreichbar. Im Rechenzentrum ist eine Firewall als Schutz des CDP Solution Servers installiert. Für den Zugang über das Internet sind folgende Vorgaben zu beachten:
 - Kundenseitig muss die Anbindung an das Internet mit einer dedizierten fixen IP-Adresse über ein ADSL-Modem und einer Bandbreite von **mindestens 128 kbit/s je angebundenem Arbeitsplatz** erfolgen. Die Gesamtbandbreite muss **zumindest 4 Mbit/s für Download** und **512 kbit/s für Upload** betragen. Die angeführten Bandbreiten müssen netto, also ohne Einschränkung durch andere Internetzugriffe, **allein für den Datenverkehr mit dem CDP Solution Server** zur Verfügung stehen.
 - Kundenseitig muss rechtzeitig vor Beginn der Vector Installationsarbeiten je vereinbartem Standort ein nach den Spezifikationen von Vector fertig konfigurierter Router (mit VPN-fähiger Firewall und externer fixer IP-Adresse) bereitgestellt werden, der für die Anbindung über das kundenseitig vorhandene ADSL-Modem benutzt wird.
 - Nach Beendigung des Vertrages über CDP Solution Services muss der Kunde gegebenenfalls von Vector leihweise beigestellte Router unaufgefordert innerhalb von 14 Tagen in ordnungsgemäßem Zustand und kostenfrei an Vector retournieren. Andernfalls werden die Router dem Kunden zum aktuellen Listenpreis von Vector in Rechnung gestellt.
 - Die Auswahl des jeweiligen Internet-Providers, der Zugangsart sowie der vereinbarten Bandbreite liegt in der Verantwortung des Kunden. Vector ist nicht für Qualität bzw. Probleme im Bereich der kundenseitigen Internet-Verbindung verantwortlich.
- Für österreichische Renault Händler die Telekom oder Tele2 bzw. Nissan Händler die Tele2 als Internet-Provider nutzen ist der CDP Solution Server im österreichischen "Full Internet" eingebunden. Da Vector keinen Einfluss auf die Performance und Verfügbarkeit dieses Netzes hat, ist Vector auch nicht für Probleme in dessen Bereich verantwortlich. Der Zugriff aus diesem Netz auf den CDP Solution Server erfolgt über einen zentralen VPN-Tunnel.

Für zusätzliche Zugänge von einzelnen Arbeitsplätzen an einem anderen Standort kann Vector gegen Verrechnung eine direkte Anbindung vom Einzelarbeitsplatz an den CDP Solution Server einrichten.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden durch entsprechende Sicherheitsmaßnahmen zu verhindern, dass Dritte über seinen Verbindungszugang Zugriff zum CDP Solution Server von Vector erhalten.

Vector behält sich das Recht vor, die Vorgaben für die Zugriffsmethode in Hinblick auf Verbesserung der Zugriffssicherheit jederzeit abzuändern.

Zur Anmeldung am CDP Solution Server ist die Anmeldung mit einer registrierten Benutzer Identifikation und Kennwort erforderlich. Für den Zugriff auf jedes Objekt am CDP Solution Server ist erforderlich, dass eine gültige Objektberechtigung vorliegt. Diese Objektberechtigungen werden vom CDP Solution Administrator im Zug der Implementierung anhand der Definitionen des CDP Administrators auf Kundenseite festgelegt.

Die Benutzerkennworte müssen alle 60 Tage geändert werden. Die maximale Anzahl an ungültigen Anmeldeversuchen ist limitiert; bei Überschreitung dieser maximalen Anzahl wird das Benutzerprofil inaktiviert. Die Länge des Kennwortes ist vorgegeben.

Jede Betriebsgruppe (=Gruppe von zusammengehörenden Betrieben, die gemeinsam verwaltet werden) hat ihre eigenen Datenbibliotheken, die nur für Mitgliedern dieser Betriebsgruppe zugänglich sind. Andere Benutzer des CDP Solution Servers haben keine Möglichkeit, auf diese Daten ohne Zutun des Kunden zuzugreifen. Ebenso ist es keinem Importeur möglich, Kundendaten vom CDP Solution Server ohne Zustimmung des Kunden zu erhalten.

Vector verwendet seine Zugriffsmöglichkeiten ausschließlich für

- Zugriff auf Daten im Rahmen von Serviceleistungen (Schulung, Hotline, Datensicherung etc.)
- Automatisierte Sammlung von Daten über benutzte Hard- und Software
- Ggf. Zugriff auf Daten, um aus diesen Durchschnittswerte für Kennzahlen der Kfz-Branche zu ermitteln. Diese Branchenkennzahlen werden von Vector nur in anonymisierter Form und ohne Möglichkeit des Rückschlusses auf einzelne Kunden verwendet.

Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass auf allen seinen Arbeitsplätzen, von denen aus er auf den CDP Solution Server zugreift, eine Antivirensoftware installiert sowie aktiviert ist und die Virusdefinitionen laufend aktualisiert werden.

Normierungen

Im Sinne einer optimalen Organisation des CDP Solution Servers gibt es Normierungen für:

- Benutzerprofile
- Gruppenprofile
- Einheitenbeschreibungen
- Benutzerbibliotheken
- Subsysteme
- Jobwarteschlangen
- Ausgabewarteschlangen
- TCP/IP Port Nummern
- Benutzerverzeichnisse

Systemvoraussetzungen an die Infrastruktur

Die Voraussetzungen an die Infrastruktur wie PCs und Drucker sind immer aktuell unter dem folgenden Link zu finden: <http://www.vector.at/ressourcen/dokumente>

Internetzugang

Der für den Zugriff auf den CDP Solution Server genutzte Internetzugang kann parallel auch für alle anderen Zugriffe im Internet genutzt werden. Eine selektive Einschränkung der Internetnutzung bzw. eine Protokollierung der kundenseitigen Internetaktivitäten ist nicht vorgesehen.

Router, Fehlereingrenzung

Sollten beim Kunden Probleme mit dem Zugang zum CDP Solution Server auftreten, so kann dies im Verantwortungsbereich von Vector (z.B. technischer Defekt eines von Vector leihweise beigestellten Routers bzw. des Servers) oder außerhalb des Verantwortungsbereichs von Vector (z.B. Kundeneigener Router, Leitungsprobleme des kundenseitigen Internetproviders) liegen. Von Vector leihweise beigestellte Router werden von Vector nicht auf ordnungsgemäße Funktion überwacht. Der Kunde muss sich in einem solchen Fall daher an die Vector Hotline (siehe entsprechendes Kapitel) wenden und Vector wird den Kunden bei der Fehlereingrenzung unterstützen.

- Ist der Router strommäßig versorgt, antwortet aber auf einen ping-Befehl weder intern vom Kunden noch extern von Vector aus, so ist das z.B. ein starker Hinweis auf ein Problem des Routers
- Ist von einem Arbeitsplatz beim Kunden, der über den Router mit dem Internet verbunden ist, eine allgemeine Seite wie z.B. www.orf.at NICHT erreichbar, der Router antwortet aber auf einen ping-Befehl intern vom Kunden aus, so ist das z.B. ein starker Hinweis auf ein Problem des kundenseitigen Internetproviders
- Ist von einem Arbeitsplatz beim Kunden, der über den Router mit dem Internet verbunden ist, eine allgemein gut verfügbare Seite wie z.B. www.orf.at erreichbar, so ist das z.B. ein starker Hinweis für ein Problem mit dem Internetzugang des Servers bzw. des Servers selbst

Wird ein Defekt an einem von Vector leihweise beigestellten Router festgestellt, so veranlasst Vector die Parametrisierung und den Austausch des Routers beim Kunden. Vector hält zu diesem Zweck Austauschgeräte vorrätig. Die Parametrisierung bei Vector benötigt etwa zwei Arbeitsstunden, der Router wird dem Kunden auf dem Postweg ohne zusätzliche Kosten zugesandt. Alternativ kann der Kunde den Router bei Vector auf seine eigenen Kosten abholen (lassen). Im Gegenzug muss der Kunde den defekten Router an Vector retournieren.

Wünscht der Kunde einen eigenen Router als Ersatzgerät vor Ort, um im Fall eines Defekts des von Vector leihweise beigestellten Routers rascher wieder in Betrieb gehen zu können, so muss er sich von Vector ein entsprechendes Angebot legen lassen.

Vertraulichkeit

Vector gewährleistet dem Kunden, seine am CDP Solution Server gespeicherten Daten streng vertraulich zu behandeln und Dritten keinerlei Zugriff darauf zu gewähren, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

10. Kündigung

Wünscht der Kunde bei Vertragsende eine Kopie seiner Daten gemäß dem Kapitel "Kopie der eigenen Daten", so muss er diese vor dem Vertragsende bestellen.

Wünscht der Kunde die Bereitstellung seiner Daten in einem speziellen Format bzw. auf einem anderen Medium, so muss er dafür rechtzeitig ein Angebot von Vector einholen.

Drei Monate nach Vertragsende werden die Daten des Kunden vom CDP Solution Server gelöscht.