



SLA

Service Level Agreement „HoliSec Managed Services“

Beilage 2 · HoliSec Managed Services

Autor
Datum
Version

HoliSec GmbH
16.10.2026
1.0

Inhaltsverzeichnis

1.	Verfügbarkeit	2
2.	Wartungszeiten	2
3.	Nicht geplante Wartungen	2
4.	Wiederherstellungszeiten	2
5.	Support	3
6.	Mitwirkungspflicht des Kunden	3
7.	Backup und Security	3

Die HoliSec GmbH erbringt die im jeweiligen Angebot bzw. in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Managed Services. Dieses Service Level Agreement (SLA) ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und regelt die Betriebs- und Servicebedingungen dieser Leistungen. Der konkrete Leistungsumfang sowie die erfassten Anwendungen und Systeme ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung. Ausdrücklich vereinbarte abweichende Regelungen gehen den entsprechenden Bestimmungen dieses SLA vor.

1. Verfügbarkeit

- Es wird eine Verfügbarkeit von 98% vereinbart. Ausfallszeiten sind Zeiten, an denen das Service nicht verfügbar ist, und dadurch die vereinbarte Verfügbarkeit beeinflusst.
- Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:
- $\text{Verfügbarkeit (in \%)} = ((\text{Gesamtminuten im Monat} - \text{Ausfallzeiten in Minuten}) / \text{Gesamtminuten im Monat}) \times 100$
- Ausfallszeiten liegen unter Maßgabe dieser SLA grundsätzlich dann vor, wenn das Produkt nicht die vertraglich vereinbarten Funktionalitäten aufweist.
- Geplante sowie ungeplante angekündigte Wartungszeiten gelten nicht als Ausfallzeiten. Ebenso sind Störungen, die durch den Kunden (zB vertragswidrigen Gebrauch des Kunden) oder ein in der Sphäre des Kunden befindlichen Dritten verursacht wurden (zB ISP des Kunden, nicht vereinbarungsgemäße Nutzung), sowie Force Majeure (insbesondere Krieg und kriegsähnliche Zustände, Naturkatastrophe, Epidemien und Pandemien) keine Ausfallszeiten.
- Die Services sind, soweit jeweils eingesetzt, von netcup als Hostinganbieter, Cloudflare für DNS-Dienste und AWS SES für den E-Mail-Versand abhängig. Störungen dieser Anbieter können die Verfügbarkeit beeinträchtigen. HoliSec übernimmt die erforderliche Abstimmung mit dem jeweiligen Anbieter sowie die im eigenen Einflussbereich möglichen Maßnahmen zur Wiederherstellung.

2. Wartungszeiten

- Periodisches Wartungsfenster: jeden Donnerstag von 22:00 Uhr bis Freitag 02:00 Uhr, jeweils österreichische Ortszeit.

Informationen zu anstehenden Wartungen und zum aktuellen Betriebsstatus finden Sie auf unserer Statusseite unter [URL DER STATUSPAGE].

Der Zugang zum Service kann während der Wartung eingeschränkt oder unterbrochen werden.

3. Nicht geplante Wartungen

Sie werden, sofern es die Umstände zulassen, mindestens 24 Stunden im Voraus benachrichtigt. Die Regelungen der AGB zu dringenden Sicherheitsmaßnahmen bleiben unberührt.

4. Wiederherstellungszeiten

Im Falle einer technischen Störung kann die Wiederherstellung des Services an Werktagen innerhalb von 24 Stunden garantiert werden.

5. Support

- Support wird von Montag bis Freitag zu den nachstehend genannten Zeiten geleistet. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Österreich, Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember. Als Feiertage gelten Arbeitstage, die zwischen einem gesetzlichen Feiertag und einem ohnehin arbeitsfreien Tag liegen. Sämtliche Zeitangaben beziehen sich auf die österreichische Ortszeit.
- Telefonischer Support unter +43 660 4101064:
Montag – Donnerstag 8:00 bis 16:30 Uhr; Freitag 8:00 bis 12:00 Uhr
- E-Mail Support unter support@holisec.com:
Montag – Donnerstag 8:00 bis 16:30 Uhr; Freitag 8:00 bis 12:00 Uhr
- E-Mails, die außerhalb der genannten Supportzeiten eingehen, werden gesammelt und am nächsten Tag mit Supportzeiten bearbeitet.
- Mittlere Antwortzeiten innerhalb von 4 Stunden; berücksichtigt werden ausschließlich die genannten Supportzeiten.
- Bitte prüfen Sie vor einer Störungsmeldung die Statusseite unter [URL DER STATUSPAGE]. Ist die betreffende Störung dort bereits angeführt, ist eine zusätzliche Meldung grundsätzlich nicht erforderlich. Ergänzende Informationen oder abweichende Fehlerbilder können weiterhin an support@holisec.com gemeldet werden. Ist die Statusseite nicht erreichbar, wenden Sie sich bitte direkt an HoliSec.

6. Mitwirkungspflicht des Kunden

Sollte der Service nicht verfügbar sein und die Störung noch nicht auf der Statusseite angeführt sein, wird der Kunde dies unter Beschreibung des Sachverhalts (inkl. Screenshots, soweit möglich) und sonstiger nützlicher Informationen an support@holisec.com melden. Der Kunde wird aktuelle Kontaktinformationen für Benachrichtigungen übermitteln, die erforderliche Zusammenarbeit bei der Fehlerbehebung zur Verfügung stellen, eine entsprechende Kunden-Infrastruktur aufrechterhalten, und aktuelle unterstützte Software und Betriebssysteme verwenden.

7. Backup und Security

Der Anbieter führt standardmäßig stündlich verschlüsselte Backups der im jeweiligen Service gespeicherten Kundendaten durch, die für 28 Tage aufbewahrt werden. Abweichende Sicherungsintervalle, Aufbewahrungsfristen oder Sicherungsumfänge sowie ein ausdrücklich vereinbarter Verzicht auf Backups für bestimmte Services oder Datenbestände werden im jeweiligen Angebot bzw. in der Leistungsbeschreibung festgelegt und gehen dieser Standardregelung vor.

Der Anbieter wendet branchenübliche Sicherheitsmaßnahmen an, um die Daten des Kunden zu schützen.