

DAT SilverDAT Online Produkte - SLA

1. Verfügbarkeit der Online Produkte:

DAT SilverDAT 3 Online : CalculatePro, CalculateExpert, myClaim, Expertenmappe, Auto-i-Expert Online und VIN Abfrage

DAT verpflichtet sich zu einer Mindestverfügbarkeit der DAT Anwendungen und Dienste von 98% im Jahresmittel.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden solche Zeiten nicht berücksichtigt, in denen

- das Gesamtsystem nicht zur Verfügung steht aufgrund von Störungen, die DAT nicht zuzurechnen sind, insbesondere aufgrund von höherer Gewalt;
- auf die Dienste oder Anwendungen nicht zugegriffen werden kann aufgrund von Störungen im allgemeinen Internet ausserhalb des unmittelbaren Verantwortungsbereichs der DAT;
- auf die Dienste und Anwendungen wegen Störungen bei der SilverDAT VIN-Abfrage, die auf den Rechnern der Fahrzeughersteller (OEM) durchgeführt wird, nicht zugegriffen werden kann;
- geplante Wartungen gemäss Artikel 2 durchgeführt werden;
- ein dringendes Sicherheitsupdate durchgeführt wird.

DAT ist darüber hinaus nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit von Daten bzw. Diensten Dritter, auf die der Kunde über Schnittstellen zugreift.

2. Wartungszeiträume für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

Programm- und Datenupdates werden sonntags oder innerhalb des Wartungsfensters zwischen 19.00 Uhr und 05:00 Uhr durchgeführt und auf der DAT Homepage www.dat.de vorab angekündigt. Kunden haben zudem die Möglichkeit, sich über den DAT-Kundendienst für eine automatisierte Benachrichtigung bei einer Downtime-Ankündigung registrieren zu lassen.

3. Datensicherung für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

DAT führt eine tägliche Datensicherung durch. Die Sicherung aller relevanten Daten erfolgt verschlüsselt in ein Backupsystem, das diese Daten wiederum mindestens in einen weiteren Brandabschnitt repliziert. Die Aufbewahrungsfrist für die tägliche Datensicherung beträgt 7 Kalendertage, für die Wochensicherung 4 Wochen und für die monatliche Sicherung 3 Monate. Gelöschte Daten werden zudem zusätzlich 90 Tage im Sicherungssystem aufbewahrt.

4. Katastrophen-Fall für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

Der Betrieb der Applikationen erfolgt parallel in zwei getrennten ISO 27001 zertifizierten Tier 3 Rechenzentren.

Sollte die Kommunikation zum ersten Rechenzentrum (z.B. in einem K-Fall) nicht mehr möglich sein, wird das zweite Rechenzentrum alle Services zur Verfügung stellen. Somit kann der Betrieb bei einem Katastrophen-Fall weiterhin gewährleistet werden.

5. Security für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

Der Zugriff auf die DAT Onlineumgebung erfolgt ausschliesslich über https. Kunden, die sich mit http auf das DAT Portal verbinden, werden automatisch auf https umgestellt. Auch alle Zugriffe über Programmschnittstellen sind mit https möglich.

Zur Absicherung der Anwendungen und Daten unterhält die DAT sowohl eine Firewall nach außen zum Internet wie auch eine zweite Firewall zwischen Applikationen und Datenbank.