

auto-i-dat Online Produkte - SLA

1. Verfügbarkeit der Online Produkte :

autoi.ch, mototax.ch, auto-i Webservices, carcloud.ch, e-Service

Auto-i-DAT AG verpflichtet sich zu einer Mindestverfügbarkeit der auto-i-dat Online Produkte während der businesskritischen Zeitperiode von 99.5% im Jahresmittel.

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

- das Gesamtsystem nicht zur Verfügung steht aufgrund von Störungen, die Auto-i-DAT AG 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 Auto-i-DAT AG;
- 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.

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

Definition Bürozeiten, businesskritische Zeit, Betriebszeit:

- Bürozeiten: Mo bis Fr (ohne kantonale und eidgenössische Feiertage) von 08:00 Uhr – 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr
- Businesskritische Zeit: Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr
- Betriebszeit: 7x24 Stunden

Definition Verfügbarkeit:

- Prozentualer Anteil der Zeit in Stunden, während der die Server-Plattform aus dem Public Internet verfügbar ist.
- Die Verfügbarkeitsgarantie basiert auf einer Messperiode von 1 Jahr.

2. Wartungszeiträume für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

Aufgrund der redundanten Auslegung aller kritischen Plattform-Komponenten können Standardwartungsarbeiten wie z.B. Programm-, Daten- und Systemupdates in der Regel unterbruchsfrei ausgeführt werden. Kann keine unterbruchsfreie Wartung garantiert werden, so werden diese vorab angekündigt und in der Regel donnerstags zwischen 19.00 Uhr und 05:00 Uhr durchgeführt.

3. Datensicherung für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

Auto-i-DAT AG führt täglich ein Data- und Disaster Recovery Backup (inkl. User-, Database-, System- und Konfigurationsdaten) durch.

Cross-Site Backups: Für die System- und Datenfiles aller Server, welche am Primary-DataCenter Standort betrieben werden, werden die Backups im Secondary-DataCenter, welches sich in einer anderen Gefahrenzone befindet, geschrieben.

Die Aufbewahrung-Frist beträgt 30 Kalendertage, für die Wochensicherung 4 Wochen und für die monatliche Sicherung 12 Monate. Gelöschte Daten werden nach max. 12 Monaten unwiderruflich von allen Storage-Medien gelöscht.

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

Die Online Produkte der Auto-i-DAT AG werden auf einer georedundanten Plattform betrieben. Alle Daten werden auf Storage-Ebene real time vom Primary- an den Secondary-Standort gespiegelt. Die Architektur ist so gewählt, dass im Katastrophenfall an einem der DataCenter-Standorte der Betrieb am zweiten DataCenter-Standort innert weniger Minuten wieder aufgenommen werden.

5. Security für die unter Artikel 1 aufgeführten Produkte

Der Zugriff auf die Auto-i-DAT AG Online-Produkte erfolgt ausschliesslich über einen Proxy-Service via https. Kunden, die sich mit http auf das Auto-i-DAT AG Portal verbinden, werden automatisch auf https umgestellt. Auch alle Zugriffe über Programmschnittstellen sind nur via https möglich.

Zusätzlich wird die Plattform durch eine 2-stufige Firewall-Lösung geschützt und in unterschiedliche Zonen unterteilt. Auf den Firewalls werden für die Kommunikation unter den Zonen (VLANs) nur die notwendigen Ports und Protokolle erlaubt.