

Service Level Agreement (SLA) für BEGASOFT Rechenzentrums-Dienstleistungen

Version 2.2
Juli 2018

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Service-Level Elemente	3
2.1	BEGASOFT Geschäftszeiten	3
2.2	Servicezeit	3
2.3	Supportzeit	3
2.4	Kommunikationsmöglichkeiten	4
2.5	BEGASOFT-Hotline (7 x 24 Pikett-Dienst)	4
2.6	Incidents (Störungen)	4
2.7	Garantierte Reaktionszeit	4
2.8	Garantierte Interventionszeit	4
2.9	Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur	4
2.10	Garantierte Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden (exkl. Wartungsfenster)	5
2.11	Wartungsfenster	5
2.12	Eskalationsmechanismen / Störungsbehebungszeit	5
2.13	Fallpauschalen und Kostenfolgen	5
3	Service Level Agreement Kategorien	6
4	Diverses	7
4.1	Folgen bei Verletzung des SLA	7
4.2	Überwachung des SLA	7
4.2.1	Überwachung der garantierten Verfügbarkeit	7
4.2.2	Überwachung der garantierten Reaktions- und Interventionszeit	7
4.3	SLA- und Verfügbarkeits-Reporting	7
4.4	Dedizierter IT-System Verantwortlicher inkl. Stellvertreter	7
4.5	Überwachung/Alarmierung	7
4.6	Datensicherung und Datenwiederherstellung (Backup/Restore)	8
4.7	SLA-Gewährleistung im Krisen- oder Katastrophen-Fall	8

1 Einleitung

Das vorliegende Service Level Agreement (SLA) dient dazu, bestimmte beim Betrieb eines IT-Systems zur Anwendung kommende wiederkehrende Rechenzentrums-Dienstleistungen sowie deren Umfang und deren Qualität zwischen dem Kunden und BEGASOFT zu regeln und verbindliche Messgrößen sowie die Folgen bei der Verletzung des SLA zu vereinbaren.

BEGASOFT bietet fünf, nachfolgend beschriebene SLA-Kategorien unterschiedlicher Ausprägung an, wobei jeweils pro IT-System eines Kunden zwingend eine SLA-Kategorie zur Anwendung kommt und integrierter Bestandteil des mit dem Kunden abgeschlossenen Betriebsvertrags ist.

Gewisse SLA-Kategorien erfordern zwingend den Bezug gewisser Managed RZ-Dienstleistungen durch den Kunden, da ansonsten die Erfüllung eines SLA seitens BEGASOFT nicht möglich ist. So ist z.B. bei gewissen SLA-Kategorien die Managed RZ-Dienstleistung 'Überwachung/Alarmierung' nötig u. a. um bei Störungen automatisiert alarmiert zu werden.

2 Service-Level Elemente

Ein Service Level Agreement (SLA) besteht aus den nachfolgend beschriebenen Service-Level Elementen:

2.1 BEGASOFT Geschäftszeiten

Die BEGASOFT Geschäftszeiten definieren die offiziellen Öffnungszeiten der Firma BEGASOFT AG, u.a. also wann Mitarbeiter von BEGASOFT Kunden, Partnern und Dritten für allgemeine Fragen und Anliegen zur Verfügung stehen. Details zu den BEGASOFT Geschäftszeiten sind u.a. unter www.begasoft.ch/kontakt ersichtlich.

2.2 Servicezeit

Die Servicezeit definiert die Zeiträume innerhalb denen BEGASOFT Ihren Kunden die Einhaltung der vereinbarten Dienstleistungen (Services) gewährleistet. Das bedeutet, dass während diesen Zeiten:

- das IT-System des Kunden für den Kunden und seine Kunden verfügbar ist
- Störungen in Zusammenhang mit dem Betrieb des IT-Systems des Kunden behoben werden
- das IT-System des Kunden, soweit dies BEGASOFT beeinflussen kann, sicher ist
- die Verfügbarkeit des IT-Systems während dem definierten Wartungsfenster vorübergehend nicht verfügbar sein kann
- das IT-System des Kunden überwacht wird, falls vom Kunden die Managed RZ-Dienstleistung 'Überwachung/Alarmierung' bestellt und von BEGASOFT konfiguriert wurde
- der Kunde bei einer Nichtverfügbarkeit seines IT-Systems oder bei Störungen eine Incident-Meldung auslösen kann

2.3 Supportzeit

Die Supportzeit definiert die Zeiträume innerhalb welcher BEGASOFT Kunden und Partnern für Anliegen deren IT-System betreffend mittels definierten Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung steht. **Bei Anrufen auf die BEGASOFT-Hotline ausserhalb der Supportzeiten ist zu beachten, dass dies, in Abhängigkeit des vereinbarten SLA, Kostenfolgen für den Kunden haben kann.**

2.4 Kommunikationsmöglichkeiten

Anliegen können dem BEGASOFT-Support per Telefon, E-Mail oder Ticket-System mitgeteilt werden, dringende Anliegen wie z.B. Störungsmeldungen müssen jedoch zwingend per Telefon erfolgen. **Bei Anrufen auf die BEGASOFT-Hotline ausserhalb der Supportzeiten ist zu beachten, dass dies, in Abhängigkeit des vereinbarten SLA, Kostenfolgen für den Kunden haben kann.** SMS, WhatsApp, FAX etc. gelten nicht als von BEGASOFT akzeptierte Kommunikationsmittel. Details zu den Kommunikationsmöglichkeiten sind u.a. unter <http://www.begasoft.ch/kontakt> ersichtlich.

2.5 BEGASOFT-Hotline (7 x 24 Pikett-Dienst)

BEGASOFT betreibt eine Hotline (7 x 24-Stunden Pikett-Dienst), welche Kunden und Partnern ausserhalb der BEGASOFT Supportzeiten für ihr IT-System betreffende Anliegen zur Verfügung steht. Weitere Informationen zum Pikett-Dienst sind unter <http://www.begasoft.ch/support-wartung> ersichtlich. **Bei Anrufen auf die BEGASOFT-Hotline ausserhalb der Supportzeiten ist zu beachten, dass dies, in Abhängigkeit des vereinbarten SLA, Kostenfolgen für den Kunden haben kann.**

2.6 Incidents (Störungen)

Als Incident (Störung) wird ein Vorfall bezeichnet, der zur Folge hat, dass das IT-System eines Kunden nicht mehr wunschgemäss funktioniert. Es wird hierbei zwischen kritischen (Kunden, Partner und deren Kunden können nicht mehr mit dem IT-System arbeiten) und nicht kritischen Incidents (Kunden, Partner und deren Kunden können nur eingeschränkt mit dem IT-System arbeiten) unterschieden.

2.7 Garantierte Reaktionszeit

Die garantierte Reaktionszeit definiert den Zeitraum, innerhalb welchem Kunden und Partner BEGASOFT bei Incidents (Störungen) deren IT-System betreffend mittels definierten Kommunikationsmöglichkeiten erreichen kann. Es gelten hierbei, in Abhängigkeit der gewählten Kommunikationsmöglichkeit, folgende Reaktionszeiten:

Kommunikationsmöglichkeit	Garantierte Reaktionszeit innerhalb der Supportzeit	Garantierte Reaktionszeit ausserhalb der Supportzeit
Anruf (Telefon) an den BEGASOFT-Support	Gem. vereinbarter SLA-Kategorie	Gem. vereinbarter SLA-Kategorie
E-Mail an support@begasoft.ch	Best Effort	Best Effort
BEGASOFT Ticketsystem	Best Effort	Best Effort
Von der Überwachung generierter Alarm	Gem. vereinbarter SLA-Kategorie	Gem. vereinbarter SLA-Kategorie

2.8 Garantierte Interventionszeit

Die garantierte Interventionszeit definiert den Zeitraum vom Zeitpunkt eines Meldungseingangs eines Incidents (z.B. durch Meldung eines Kunden oder Partners per Telefon oder auf Grund eines Alarms durch eine Überwachung) bis zum Start der Intervention von BEGASOFT zur Behebung der Störung.

2.9 Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur

Die BEGASOFT Rechenzentrums-Infrastruktur (Räumlichkeiten, Strom, Klimatisierung, Netzwerk, Einbruchschutz, Zugangssicherheit) steht dem Kunden grundsätzlich 365 Tage x 24h mit einer garantierten Verfügbarkeit von grösser 99.9% zur Verfügung. Wartungsfenster sind hierbei nicht Teil der Berechnung der Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur.

2.10 Garantierte Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden (exkl. Wartungsfenster)

Das IT-System steht Kunden und Partnern und deren Kunden innerhalb der in der gewählten SLA-Kategorie festgelegten Servicezeit in der in der entsprechenden SLA-Kategorie garantierten Verfügbarkeit zur Verfügung. Wartungsfenster sind nicht Teil der Berechnung der garantierten Verfügbarkeit.

BEGASOFT garantiert die Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden nicht oder nur eingeschränkt, wenn:

- der Kunde oder Dritte Admin-Zugang auf Betriebssystem-Ebene zum IT-System des Kunden haben
- BEGASOFT sich nicht vertraglich verpflichtet, für Wartung und Betrieb des IT-Systems des Kunden verantwortlich zu sein
- die mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Pflichten des Kunden durch den Kunden nicht oder ungenügend wahrgenommen wurden
- wenn die gewählte Systemkonzeption des IT-Systems des Kunden nicht mit BEGASOFT abgesprochen ist und somit die gewählte garantierte Verfügbarkeit gewährleistet werden kann

2.11 Wartungsfenster

Wartungsfenster zum Unterhalt des IT-Systems oder der BEGASOFT IT-Infrastruktur werden mit dem Kunden vereinbart. Die BEGASOFT Wartungsfenster für allgemeine RZ-Arbeiten sind wie folgt festgelegt: 1. Montag im Monat von 21:00 bis 24:00 Uhr

2.12 Eskalationsmechanismen / Störungsbehebungszeit

Die zu ergreifenden Massnahmen bei Incidents (Störungen) lassen sich nicht abschliessend beschreiben. In jedem Fall und Vorkommnis orientiert aber BEGASOFT umgehend den Kunden gem. vorgängig vereinbartem und in der BEGASOFT-internen Support-Dokumentation beschriebenen Eskalationsplan und ist bestrebt, allfällige Probleme und Störungen so rasch als möglich, falls notwendig unter Einbezug des Kunden oder von Dritten, zu lösen. Primäres Ziel von BEGASOFT ist es, dem Kunden oder Partner und deren Kunden den Dienst permanent zur Verfügung stellen zu können.

2.13 Fallpauschalen und Kostenfolgen

Grundsätzlich steht der BEGASOFT-Support Kunden und Partnern jederzeit (7 x 24) zur Verfügung. Falls Kunden und Partner den BEGASOFT-Support jedoch zu einem Zeitpunkt nutzen, der ausserhalb der mittels SLA vereinbarten Supportzeit liegt, können Kostenfolgen entstehen. Verrechnet wird hierbei eine Support- bzw. Fallpauschale (siehe Kapitel '3. Service Level Agreement Kategorien') und der zum entsprechenden Zeitpunkt geltende Stundenansatz (siehe Kapitel '3. Service Level Agreement Kategorien'). Die vorgenannten Kostenfolgen können ebenfalls entstehen, wenn der BEGASOFT-Support bei nicht kritischen Incidents (Störungen) beansprucht wird.

3 Service Level Agreement Kategorien

	SLA 'basic'	SLA 'light'	SLA 'medium'	SLA 'large'
BEGASOFT Geschäftszeiten	Mo – Fr, 08:00 - 12:00 Uhr und 13:30 - 17:00 Uhr			
Servicezeit	Mo - Fr 08:00 - 12:00 Uhr 13:30 - 17:00 Uhr	Mo - Fr 06:00 - 18:00	Mo - Fr 24h	Mo - So 24h
Supportzeiten	Mo – Fr, 07:30 - 17:30 Uhr			
Hotline (7 x 24 Pikett-Dienst) inbegriffen	Nein	Nein	Ja	Ja
Garantierte Reaktionszeit	Best Effort	Best Effort	½h während Supportzeiten 1h ausserh. Supportzeiten	½h während Supportzeiten 1h ausserh. Supportzeiten
Garantierte Interventionszeit	Best Effort	1h während Supportzeiten 4h ausserh. Supportzeiten	1h während Supportzeiten 2h ausserh. Supportzeiten	½h während Supportzeiten 1h ausserh. Supportzeiten
Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur	> 99.9%			
Garantierte Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden (exkl. Wartungsfenster)	98.00%	99.50%	99.80%	99.90%
Eskalationsmechanismen bei Störungen	siehe Kapitel '2.12 Eskalationsmechanismen'			
Fallpauschalen und Kostenfolgen	Mo - Fr: CHF 250.00 Sa - So: CHF 500.00	Mo - Fr: CHF 250.00 Sa - So: CHF 500.00	Mo - Fr: CHF 0.00 Sa - So: CHF 250.00	Mo - Fr: CHF 0.00 Sa - So: CHF 0.00
Stundenansatz für Arbeiten während der Supportzeiten	CHF 180.00	CHF 180.00	CHF 180.00	CHF 180.00
Stundenansatz für Arbeiten ausserhalb der Supportzeiten	CHF 250.00	CHF 250.00	CHF 250.00	CHF 250.00

Die Preise der jeweiligen SLA-Kategorie finden sich auf www.begasoft.ch. Individuelle SLA können auf Wunsch vereinbart werden.

4 Diverses

4.1 Folgen bei Verletzung des SLA

Die Folgen der Verletzung des jeweiligen SLA seitens BEGASOFT (Haftung und Strafen) sind in den BEGASOFT AGB für RZ-Dienstleistungen, welche wie das Service Level Agreement (SLA) für Rechenzentrums-Dienstleistungen einen integrierten Bestandteil des Betriebsvertrags bilden, geregelt.

4.2 Überwachung des SLA

4.2.1 Überwachung der garantierten Verfügbarkeit

Die Überwachung der garantierten Verfügbarkeit erfordert entweder den Bezug der BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Überwachung/Alarmierung' durch den Kunden oder eine vom Kunden zur Verfügung gestellten oder organisierten und von BEGASOFT akzeptierten Überwachung.

4.2.2 Überwachung der garantierten Reaktions- und Interventionszeit

BEGASOFT nutzt Log-Dateien etc. um aufzuzeigen bzw. zu belegen, dass die vereinbarten Werte eingehalten wurden. Zusätzlich gewünschte Überwachungen zur Überprüfung der von BEGASOFT garantierten Reaktions- und Interventionszeit sind Sache des Kunden, solche Überwachungen sind für BEGASOFT aber nicht verbindlich.

4.3 SLA- und Verfügbarkeits-Reporting

Das SLA- und Verfügbarkeits-Reporting erfordert den Bezug der BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Reporting' und Überwachung/Alarmierung' durch den Kunden. Art und Umfang des Reportings sind zwischen dem Kunden und BEGASOFT zu besprechen, im Betriebsvertrag zu regeln und in der internen Support-Dokumentation zu beschreiben.

4.4 Dedizierter IT-System Verantwortlicher inkl. Stellvertreter

Bezieht ein Kunde die Managed RZ-Dienstleistung 'Dedizierter IT-System Verantwortlicher inkl. Stellvertreter' steht ihm während den Geschäftszeiten ein dedizierter IT-System Verantwortlicher oder sein Stellvertreter zur Verfügung. Der dedizierte IT-System Verantwortliche und sein Stellvertreter kennen das IT-System des Kunden oder des Partners soweit, dass sie 2nd-Level Arbeiten (weiterführende Support- und Maintenance sowie spezifische Störungsanalysen und Störungsbehebungen) vornehmen können. Während den Supportzeiten steht dem Kunden der BEGASOFT-Support (1st Level Support) zur Verfügung und dieser kann bei Bedarf den dedizierten IT-System Verantwortlichen oder seinen Stellvertreter aufbieten. Die Verfügbarkeit des dedizierten IT-System Verantwortlichen oder seinem Stellvertreter ausserhalb der Geschäftszeiten wird seitens BEGASOFT nicht garantiert.

4.5 Überwachung/Alarmierung

BEGASOFT überwacht grundsätzlich sämtliche für Kunden und Partner betriebene IT-Systeme, dies u.a. zum Zweck des Nachweises der Einhaltung der garantierten Verfügbarkeit. Die BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Überwachung/Alarmierung' ermöglicht weiterführende Überwachungs- und Alarmierungs-Möglichkeiten und ist für gewisse SLA-Kategorien zwingend erforderlich.

4.6 Datensicherung und Datenwiederherstellung (Backup/Restore)

Die Dienstleistung Datensicherung und Datenwiederherstellung (Backup/Restore) erfordert den Bezug der BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Backup' und/oder 'Image-Backup' durch den Kunden. Art und Umfang der Dienstleistung 'Backup' sind zwischen dem Kunden und BEGASOFT zu besprechen, im Betriebsvertrag zu regeln und in der internen Support-Dokumentation zu beschreiben.

4.7 SLA-Gewährleistung im Krisen- oder Katastrophen-Fall

Falls das BEGASOFT Rechenzentrum Wankdorf (RZ1) auf Grund eines Krisen- oder Katastrophen-Falls ausfallen würde, ist eine SLA-Verletzung durch BEGASOFT unumgänglich. Für den vorgenannten Fall sieht der BEGASOFT Business Continuity Prozess vor, nicht bereits georedundant betriebene IT-Systeme im BEGASOFT Rechenzentrum Düdingen (RZ2) in Betrieb zu nehmen. Mittels der BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Disaster-Recovery' können entsprechende Wiederinbetriebnahmezeiten vereinbart werden.