

5100 SLA

Produktmanagement

Exportiert am 17. Februar 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Service-Level Elemente	3
2.1	BEGASOFT Geschäftszeiten	3
2.2	BEGASOFT Plattformen	3
2.3	Servicezeit	3
2.4	Supportzeit.....	4
2.5	Kommunikationsmöglichkeiten	4
2.6	BEGASOFT-Hotline (7 x 24 Pikett-Dienst).....	4
2.7	Incidents (Störungen)	4
2.8	Garantierte Reaktionszeit.....	4
2.9	Garantierte Interventionszeit.....	5
2.10	Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur.....	5
2.11	Verfügbarkeit der BEGASOFT Plattformen	5
2.12	Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden	5
2.13	Wartungsfenster	5
2.14	Eskalationsmechanismen / Störungsbehebungszeit.....	5
2.15	Fallpauschalen und Kostenfolgen.....	6
3	Service Level Agreement Kategorien	6
4	Diverses	7
4.1	Folgen bei Verletzung des SLA	7
4.2	Überwachung des SLA	8
4.2.1	Überwachung der garantierten Verfügbarkeit	8
4.2.2	Überwachung der garantierten Reaktions- und Interventionszeit.....	8
4.3	SLA- und Verfügbarkeits-Reporting.....	8
4.4	Dedizierter IT-System Verantwortlicher inkl. Stellvertreter	8
4.5	Überwachung/Alarmierung	8
4.6	Datensicherung und Datenwiederherstellung (Backup/Restore).....	8
4.7	SLA-Gewährleistung im Krisen- oder Katastrophen-Fall.....	9

Aktuelle Version

3.0

1 Einleitung

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

BEGASOFT bietet verschiedene SLA-Kategorien unterschiedlicher Ausprägung an, wobei jeweils pro IT-System eines Kunden die Anwendung einer SLA-Kategorie erfordert 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 beispielsweise bei gewissen SLA-Kategorien die Managed RZ-Dienstleistung 'Überwachung/Alarmierung' nötig, um bei Störungen automatisch 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 offiziellen Geschäftszeiten der BEGASOFT AG sind im Kapitel Service Level Agreement Kategorien unter BEGASOFT ersichtlich. 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.

2.2 BEGASOFT Plattformen

BEGASOFT betreibt auf der BEGASOFT Rechenzentrums-Infrastruktur diverse Plattformen (BGS Cloud, BGS Container-Plattformen etc.) auf welchen wiederum IT-Systeme von Kunden betrieben werden.

2.3 Servicezeit

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

- die BEGASOFT-Plattform mit dem 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

Die Servicezeit ist nicht mit der Verfügbarkeit einer BEGASOFT Plattform oder eines IT-Systems zu verwechseln. Selbstverständlich stehen die jeweiligen Plattformen und IT-Systeme den BEGASOFT Kunden zu jederzeit, d.h. 7 x 24h und somit auch ausserhalb der jeweiligen Servicezeit, zur Verfügung.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 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. 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.

2.7 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.

2.8 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

Kommunikationsmöglichkeit	Garantierte Reaktionszeit innerhalb der Supportzeit	Garantierte Reaktionszeit ausserhalb der Supportzeit
BEGASOFT Ticketsystem	Best Effort	Best Effort
Von der Überwachung generierter Alarm	Gem. vereinbarter SLA-Kategorie	Gem. vereinbarter SLA-Kategorie

2.9 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.

2.10 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.

2.11 Verfügbarkeit der BEGASOFT Plattformen

Die BEGASOFT Plattformen stehen Kunden und Partnern und deren Kunden innerhalb der in der entsprechenden SLA-Kategorie garantierten Verfügbarkeit zur Verfügung. Wartungsfenster finden ausserhalb der vereinbarten Servicezeiten statt und sind nicht Teil der garantierten Verfügbarkeit.

BEGASOFT garantiert die Verfügbarkeit der BEGASOFT Plattformen nicht oder nur eingeschränkt, wenn die mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Pflichten des Kunden durch den Kunden nicht oder ungenügend wahrgenommen wurden.

2.12 Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden

Die Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden ist im Betriebsvertrag für das jeweilige IT-System geregelt.

2.13 Wartungsfenster

Die BEGASOFT Wartungsfenster für allgemeine Wartungsarbeiten an der BEGASOFT Infrastruktur und den BEGASOFT Plattformen sind wie folgt festgelegt: 1. Montag im Monat von 21:00 bis 24:00 Uhr. Wartungsfenster zum Unterhalt des jeweiligen IT-Systems werden im entsprechenden Betriebsvertrag geregelt.

2.14 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 gemäss dem vorgängig vereinbarten 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.

2.15 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 Zusatzkosten 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 Zusatzkosten können ebenfalls entstehen, wenn der BEGASOFT-Support bei nicht kritischen Incidents (Störungen) beansprucht wird.

3 Service Level Agreement Kategorien

	SLA 'small'	SLA 'medium'	SLA 'large'
BEGASOFT Geschäftszeiten	Mo – Fr, 08:00 - 12:00 Uhr und 13:30 - 17:00 Uhr		
Servicezeiten (siehe auch Kapitel 2.3 Servicezeit)	Mo - Fr 06:00 - 18:00	Mo - Fr 24h	Mo - So 24h
Hotline (7 x 24 Pikett-Dienst) inbegriffen	Nein	Ja	Ja
Garantierte Reaktionszeit	Best Effort	½h während Supportzeiten 1h ausserhalb Supportzeiten	½h während Supportzeiten 1h ausserhalb Supportzeiten
Garantierte Interventionszeit	1h während Supportzeiten 4h ausserhalb Supportzeiten	1h während Supportzeiten 2h ausserhalb Supportzeiten	½h während Supportzeiten 1h ausserhalb Supportzeiten

	SLA 'small'	SLA 'medium'	SLA 'large'
Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur	> 99.9%		
Verfügbarkeit der BEGASOFT-Plattformen	> 99.9%		
Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden	ist im Betriebsvertrag für das jeweilige IT-System geregelt		
Eskalationsmechanismen bei Störungen	siehe Kapitel '2.14 Eskalationsmechanismen'		
Fallpauschalen und Kostenfolgen	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
Stundenansatz für Arbeiten ausserhalb der Supportzeiten	CHF 250.00	CHF 250.00	CHF 250.00

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-Systemverantwortliche 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 - dies ausschliesslich, wenn der Kunde die BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Disaster-Recovery' bezieht. Im Rahmen der BEGASOFT Managed RZ-Dienstleistung 'Disaster-Recovery' können auch entsprechende Zeitfenster für die Wiederinbetriebnahme vereinbart werden.