

Service Level Agreement (Anhang 2)

Dieses Service Level Agreement ("SLA") ist integrierender Bestandteil des Rahmenvertrags zwischen dem Kunden und der Basler & Hofmann AG (B&H).

Bei Übersetzungen dieses Dokuments in andere Sprachen ist die deutsche Version massgebend. Die B&H rät dem Kunden, das SLA online regelmässig zu überprüfen.

1. Einleitung

Dieses SLA beschreibt die Leistungsqualität und den Leistungsumfang des Software-Produkts Stratus (nachfolgend **Software**) inkl. SaaS gemäss Rahmenvertrag), die der Kunde während der Vertragslaufzeit von B&H erwarten kann.

2. Begriffsbestimmungen

In diesem SLA haben die folgenden Begriffe die ausgeführten Bedeutungen. Begriffe, die hier nicht definiert werden, haben die jeweilige Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugeschrieben wird. In diesem SLA umfasst die Mehrzahl die Einzahl und umgekehrt; bezeichnen die Wörter "Monat", "Jahr", und "Quartal" jeweils den Kalendermonat, das Kalenderjahr und das Kalenderquartal, sofern nicht anders angegeben; und bedeutet das Wort "einschliesslich" (oder ein gleichbedeutendes Wort bzw. ein gleichbedeutender Satzteil) "einschliesslich ohne Einschränkung".

Servicezeiten	Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage und Betriebsferien) von 08:00 - 12:00 bis 13:00 - 17:00
Servicestunden pro Monat	Arbeitstage pro Monat * 8h (gem. Servicezeiten)
Feiertage und Betriebsferien	Neujahr (1.1.), Berchtoldstag (2.1.), Karfreitag, Ostermontag, Sechseläuten (i.d.R. April, am Nachmittag), Tag der Arbeit (1.5.), Auffahrt, Freitag nach Auffahrt, Pfingstmontag, Nationalfeiertag (1.8.), Knabenschüssen (i.d.R. September, am Nachmittag), Betriebsferien (Weihnachten bis Jahresende, i.d.R. ab Montag der Woche, in der Weihnachten liegt, die genauen Daten werden jeweils zu Beginn des Jahres auf der Webseite https://stratus.swiss veröffentlicht).
Vereinbarte Verfügbarkeit	Servicestunden pro Monat abzüglich Feiertage und Betriebsferien pro Monat in Stunden <u>Beispiel: Januar 2021:</u> 21 Arbeitstage * 8h – 1 Arbeitstag * 8h (Neujahr, Berchtoldstag wird nicht gezählt, da Samstag) = Vereinbarte Verfügbarkeit für Januar 2021: 160h.
Verfügbarkeit	Ist eine Prozentzahl, die angibt, zu welchem Teil das Produkt während der Servicezeiten garantiert zur Verfügung steht. $\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{\text{Vereinbarte Verfügbarkeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Vereinbarte Verfügbarkeit}} * 100$ <u>Beispiel Januar 2021:</u> Annahme: Ausfallzeit 4h $\frac{160h - 4h}{160h} \times 100 = 97.5\% \text{ Verfügbarkeit im Monat Januar}$
Durchschnittliche, jährliche Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit wird pro Monat erhoben und im Durchschnitt über ein Jahr bewertet, wobei sich die Berechnung auf den Zeitraum vom 1. November Jahr T bis 31. Oktober Jahr T+1 bezieht. <u>Beispiel:</u> Annahme: Im November des Jahres T bis September des Jahres T+1 gibt es keinen Ausfall, d.h. es resultiert eine Verfügbarkeit von je 100%. Im Oktober des Jahres T+1 gibt es einen Ausfall von 10h. Die vereinbarte Verfügbarkeit für den Monat Oktober beträgt 168h, was demzufolge einer Verfügbarkeit von 94.0% entspricht. $\frac{11 \times 100\% + 94.0\%}{12} = 99.5\% \text{ durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit}$
Wartungszeiten	alles was ausserhalb der Servicezeiten liegt
Störung	Ausfall oder verringerte Leistung

Störungsmeldung	Eine Störungsmeldung ist eine über einen Supportkanal eingegangene Meldung zu einem Ausfall oder einer verringerten Leistung. Support oder anderweitige Serviceanfragen sind keine Störungsmeldungen		
Ausfallzeit	<p>Der Zeitraum innerhalb der Servicezeiten, währenddessen das Produkt dem Kunden vollumfänglich nicht zur Verfügung steht (Dies entspricht einer Störungsmeldung der Priorität "kritisch").</p> <p>Nicht zur Ausfallzeit zählen jedoch:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Verringerte Leistung; _ Faktoren, auf die B&H keinen Einfluss hat, einschliesslich höherer Gewalt; _ durch Dritte verursachte Unterbrüche; _ Störungen des Internets; _ Handlungen oder Unterlassungen des Kunden und seiner Benutzer; _ sowie Ausfall aufgrund behördlicher Anordnungen. 		
Knowledge Base	Wissensdatenbank für Benutzer auf der Website (www.stratus.swiss), die Lösungen für häufige Aufgaben und Fragen im Umgang mit dem Produkt bietet.		
Reaktionszeit	Zeitraum zwischen dem Empfang einer Störungsmeldung und dem Beginn der Störungsbehebung.		
Lösungszeit	Zeitraum zwischen dem Beginn und dem Ende der Störungsbehebung.		
Reguläre Wartungsfenster	<ul style="list-style-type: none"> _ Geplante Unterbrechungen mit vollständiger oder teilweiser Einstellung der Services. _ Die reguläre Wartung findet ausserhalb der Servicezeiten statt. <p>Eine reguläre Wartung wird von B&H mindestens einen Monat im Voraus angekündigt.</p>		
Ausserordentliche Wartungsfenster	In Notfällen, insbesondere zur Behebung von servicekritischen Fehlern, Sicherheitslücken oder ähnlichem, ist B&H berechtigt, das Wartungsfenster auch kurzfristig, aber mind. 1h im Voraus anzumelden.		
Supportkanal	Medium, über welches eine Störungsmeldung an B&H kommuniziert wird. Die unterstützten Supportkanäle sind auf der Website www.stratus.swiss publiziert.		
Ticket	Eine vom Kunden über einen Supportkanal an B&H gesendete elektronische Anfrage (z.B. eine Störungsmeldung).		
Klassierung von Störungsmeldungen	Eine vom Kunden gemeldete Störungsmeldung wird von B&H klassiert (Kriterien sind Auswirkung und Dringlichkeit der Behebung) und priorisiert.		
Klassierung und Prioritäten von Störungsmeldungen	Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit
	Kritisch	Das Produkt steht nicht zur Nutzung zur Verfügung oder ein wesentlicher Bestandteil des Produkts ist nicht verfügbar. Der Kunde kann mit dem Produkt nicht	hoch

		mehr arbeiten und es gibt keine Möglichkeit zur Umgehung der Störung.	
	Major	Ein oder mehrere Teile des Produkts reagieren nicht vollständig oder nur langsam. Der Kunde kann weiter mit dem Produkt arbeiten oder eine zuzumutbare Möglichkeit zur Umgehung der Störung ist verfügbar.	mittel
	Minor	Alle anderen Fälle	tief

3. Umfang des Service Level Agreements

Dieses SLA ist nur auf das in der Produktvereinbarung gewählte Produkt anwendbar. Dieses SLA ist nicht anwendbar auf Software, Anlagen, Dienste oder andere Bestandteile eines IT-Systems, die nicht in der Produktvereinbarung gewählt sind.

B&H wird wesentliche Störungen des Produkts berichtigen, davon ausgenommen sind:

- 3.1 Fehler, die daraus entstehen, dass der Kunde das Produkt in einer Weise nutzt, die nicht mit den Schulungen, der Knowledge Base oder anderen Anweisungen von B&H übereinstimmt;
- 3.2 unbefugte, durch den Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration oder dem Setup des Produkts;
- 3.3 Fälle, in denen der Kunde B&H an der Wartung des Produkts gehindert hat;
- 3.4 Fehler, die durch Fremdprodukte verursacht werden;
- 3.5 Fehler, die durch den oder die Benutzer verursacht wurden, insbesondere durch das Verändern von Teilen des Produkts oder durch Hinzufügen, Löschen oder unzulässiges Zuweisen von Benutzerrechten.

4. Wirksamkeitsdatum und Laufzeit des SLA

Dieses SLA wird mit dem in der Produktvereinbarung genannten Nutzungsbeginn wirksam und endet ohne schriftliche Kündigung und ohne Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags oder des entsprechenden Produkts.

5. Pflichten

Pflichten von B&H:

- 5.1 die Verfügbarkeit des Produkts für den Kunden gemäss der garantierten Verfügbarkeit zu gewährleisten;
- 5.2 auf Support-Anfragen innerhalb der aufgeführten Reaktionszeiten zu reagieren;
- 5.3 zeitnah die angemessenen Schritte zur Eskalation, Diagnose und Lösung von Störungen zu ergreifen, insbesondere durch die Zuweisung einer ausreichenden Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern und dem Zusammenstellen von ausreichenden Informationen;
- 5.4 jederzeit klar und zeitnah mit dem Kunden zu kommunizieren.

Pflichten des Kunden:

- 5.5 das Produkt vertragsgemäss zu nutzen;
- 5.6 B&H zeitnah und so detailliert wie möglich über Störungen zu informieren;
- 5.7 auf Informationsanfragen B&H zeitnah und genau zu reagieren und bei Eskalation, Diagnose und Lösung von Störungen zu kooperieren;
- 5.8 bei einer Störungsmeldung der Priorität «kritisch» dafür zu sorgen, dass eine ausreichende Anzahl von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden bereitstehen, um mit B&H zusammenzuarbeiten;
- 5.9 B&H den Zugriff zum Produkt zu Wartungs-, Aktualisierungs- und Fehlervermeidungsarbeiten zu gewähren;
- 5.10 Mitarbeiter mit geeigneten IT-Kenntnissen zur Erfüllung dieser Pflichten zur Problemlösung zur Verfügung zu stellen;

6. Verfügbarkeit

B&H garantiert während den Servicezeiten eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 98.0%.

7. Leistungsguthaben

Sollte die Verfügbarkeit für den Kunden im Jahresdurchschnitt unter die Marke von 98.0% bzw. 96.0% fallen, leistet B&H gemäss nachfolgenden Bestimmungen eine einmalige Vertragsstrafe in Form eines Leistungsguthabens, das folgendermassen berechnet wird:

Verfügbarkeit \geq 98.0%	keine Reduktion der jährlichen Nutzungsgebühr
Verfügbarkeit \geq 96.0% und $<$ 98.0%	1/12 der jährlichen Nutzungsgebühr
Verfügbarkeit $<$ 96.0%	1/6 der jährlichen Nutzungsgebühr

Basler & Hofmann stellt den Kunden jeweils bis Mitte November eine Übersicht über die durchschnittliche, jährliche Verfügbarkeit, die Verfügbarkeiten der einzelnen Monate sowie die einzelnen Ausfälle zur Verfügung. Bei einer durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit von 98.0% und mehr besteht generell kein Anspruch

auf ein Leistungsguthaben. Bei tieferen Jahres-Werten entsteht ein Anspruch nur dann, wenn der Kunde während des Ausfalls in den Monaten mit einer tieferen Monats-Verfügbarkeit als 98.0% schriftlich einen tatsächlichen Ausfall über einen der publizierten Supportkanäle gemeldet und die Pflichten gemäss Artikel 5 (Pflichten des Kunden) erfüllt hat.

Um ein Leistungsguthaben gemäss diesem SLA zu erhalten, muss der Kunde dieses bis Ende November schriftlich per Mail bei B&H support@stratus.swiss beantragen und den bzw. die Ausfälle substantiieren.

In der Betreffzeile ist "SLA Leistungsguthaben" anzugeben. Die Anfrage muss sämtliche Ausfälle referenzieren, welche der Kunde in diesem Zusammenhang geltend machen möchte.

Leistungsguthaben sind der einzige Behelf in Fällen, in denen B&H die garantierte Verfügbarkeit nicht einhalten kann; weitere oder zusätzliche Schadenersatzansprüche, insbesondere wegen Verletzung der Gewährleistungspflicht, sind ausgeschlossen.

Ein berechtigtes Leistungsguthaben wird durch B&H von der Nutzungsgebühr der folgenden Leistungsperiode in Abzug gebracht. Eine Auszahlung ist nur möglich, wenn kein solcher Abzug mehr möglich ist, insbesondere wenn das Vertragsverhältnis nicht weitergeführt wird.

8. Reaktionszeit und Lösungszeit

Die folgenden Reaktions- und Lösungszeiten gelten nur für Störungsmeldungen. Alle anderen Anfragen werden nach dem "Best Effort"-Prinzip beantwortet.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Empfang der Störungsmeldung über einen der publizierten Supportkanäle.

Die Reaktionszeit endet mit einer Antwort der Leistungserbringerin an den Kunde oder spätestens nach Ablauf der nachfolgend aufgeführten maximalen Reaktionszeiten. Ab diesem Zeitpunkt beginnt die Lösungszeit.

Die Reaktionszeit und die Lösungszeit hängen von der Priorität der Störungsmeldungen ab:

Priorität	Reaktionszeit	Lösungszeit
kritisch	innerhalb von drei Stunden	innerhalb von 8 Stunden, ohne die Reaktionszeit
major	innerhalb von 12 Stunden	innerhalb von 24 Stunden, ohne die Reaktionszeit
minor	innerhalb von 48 Stunden	innerhalb von 72 Stunden, ohne die Reaktionszeit

Geht die Reaktions- oder Lösungszeit über das Ende der Servicezeit hinaus, wird diese unterbrochen und läuft mit dem Beginn der nächsten Servicezeit weiter.
Beispiel für eine kritische Störungsmeldung: Meldung um 16:00, Ende der Servicezeit um 17:00, Beginn der nächsten Servicezeit um 08:00 des folgenden Tages = Ende der Reaktionszeit um 10:00.

9. Speicher und Infrastruktur von B&H

Die B&H stellt das Produkt über den Container-Cloud-Service «Azure Kubernetes Service (AKS)» von Microsoft zur Verfügung.

Die Daten werden im Cloud-Storage-Service «Azure Database for PostgreSQL» von Microsoft gespeichert. «Azure Database for PostgreSQL».

Die Daten, welche im «Azure Database for PostgreSQL» Service abgelegt sind, werden von Microsoft permanent mit einer «point-in-time recovery» von 7 Tagen gesichert.

10. Problemmanagement

Das Support-Team von B&H wird in regelmässigen Abständen sämtliche Kundentickets analysieren, um Trends und Engpässe zu identifizieren. Auf Grundlage dieser Ergebnisse aktualisiert das Support-Team die Knowledge Base mit Informationen, die Lösungen für "bekannte Probleme" liefern.

Um den Kunden Antworten auf FAQs zu geben und ihnen zu helfen, selbständig und ohne direkten Einsatz des Support-Teams häufig vorkommende Probleme zu lösen, stellt B&H auf der Webseite www.stratus.swiss die Knowledge Base bereit. Die FAQs sind in vier allgemeine Kategorien eingeteilt:

Technische Störung	beziehen sich auf bestimmte Störungen, auf Sicherheits- oder Backup-Ausfälle oder sonstige Funktionsausfälle des Produkts. <u>Beispiel:</u> "Eine Bild wird nicht angezeigt."
Nutzerfragen	ergeben sich aus Situationen, in denen das System nicht selbsterklärend funktioniert. B&H bemüht sich, solche Fragen zu verhindern und sie auf ein Mindestmass zu reduzieren. <u>Beispiel:</u> "Wie lade ich ein Bild hoch?"
Anforderungen	sind Wünsche nach Änderungen an dem Produkt, Produkteigenschaften oder Produkteinstellungen. <u>Beispiel:</u> "Ist es möglich, in Zukunft mehr als ein Bild pro Objekt hoch zu laden?"

Inhaltliche Fragen	beziehen sich auf die Inhalte der Kundendaten selbst. Da der Kunde seine Daten erzeugt und kontrolliert, muss er seinen Benutzern den entsprechenden Support im Zusammenhang mit diesen Themen zur Verfügung stellen. <u>Beispiel:</u> "Warum ist beim Objekt X der Z/N-Wert so tief, obwohl wir die Liegenschaft erst vor 2 Jahren saniert haben?"
--------------------	---

11. Help-Desk

Sollte der Kunde mit Hilfe der Knowledge Base nicht die passende Antwort auf seine Fragen gefunden haben, kann er sich an den Help-Desk der B&H wenden. Verwenden sie dazu einen der auf der Webseite www.stratus.swiss publizierten Supportkanäle.

12. Backups

Das Team von B&H fertigt zusätzlich zu den vom Service Provider gemachten Sicherungen, folgende Backups an:

- _ Täglich vollständiger Backup der Datenbank, welcher für 30 Tage aufbewahrt wird.
- _ Monatlich vollständiger Backup der Datenbank, welcher 1 Jahr behalten wird.

Sollte es in einem (unwahrscheinlichen) Fall zu Beschädigungen oder zu einem Ausfall der Datenbankserver kommen, so stellt B&H die Kundendaten aus dem jüngsten Backup wieder her.

Auf Wunsch des Kunden kann während der Servicezeiten ein vollständiger Backup innerhalb von max. 48 Stunden wiederhergestellt werden; dafür wird entweder eine vertraglich vereinbarte Gebühr fällig oder es werden Zeit- und Materialkosten berechnet.

13. Releases

Releases zum Produkt erfolgen im Rahmen eines koordinierten Integrations-, Test- und Auslieferungsverfahrens. Die B&H ist jederzeit berechtigt, neue Features oder Releases direkt an die Produktion-Umgebung auszuliefern.

14. Änderungen an der Software

B&H stellt dem Kunden neue Versionen, Releases und Updates des Produkts zur Verfügung, mit denen Mängel und/oder Fehler beseitigt und das Produkt auf dem neuesten Stand der Marktentwicklung gehalten werden, oder um den Betrieb oder

die Funktionalität des Produkts anderweitig zu optimieren. Diese Änderungen können Störungsbehebungen enthalten. Von B&H wird nur die jüngste Version des Produkts unterstützt.

Neue Versionen bieten i.d.R. mindestens den selben oder grösseren Grad an Funktionalität wie die Vorgängerversion. B&H behält sich jedoch vor, einzelne Funktionen ausser Betrieb zu nehmen, soweit dadurch die Gesamtfunktionalität der Software für den Kunden nicht wesentlich reduziert wird. Die Ausserbetriebnahme von Funktionen, welche die Gesamtfunktionalität der Software für den Kunden wesentlich reduzieren, werden von B&H ausschliesslich auf eine neue Leistungsperiode vorgenommen, mit einer Ankündigungsfrist von 6 Monaten. Solche Ausserbetriebnahmen werden frühzeitig und in nachweisbarer Form angekündigt. B&H bemüht sich in angemessener Weise, die Auswirkungen von Versionswechseln auf den Kunde und seine Benutzer so gering wie möglich zu halten.

15. Aktualisierungen des SLA

B&H kann dieses SLA in eigenem Ermessen mit einer Ankündigungsfrist von zehn (10) Tagen aktualisieren, woraufhin die Aktualisierung wirksam wird ("SLA Wirksamkeitsdatum"). Zur Formwahrung genügt es, die Ankündigungsmittelung per E-Mail zu übermitteln oder die Information im Dashboard bzw. im Loginbereich der Software zur Verfügung zu stellen. Sobald B&H dieses SLA ändert, wird die Versionsnummer und das Datum im Titel geändert.