

ANHANG 2

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1.1. CENTRAL SERVICES – BETRIEBSZEITEN

Service Hours Definition	Reachable Time	Achievement (monthly)
Reguläre Arbeitszeiten*	Montag - Freitag 08:00 - 17:00	92.0%
Erweiterte Arbeitszeiten*	Montag - Freitag 07:00 - 20:00	92.0%
Erweiterte Arbeitswoche*	Montag - Samstag 08:00 - 17:00	92.0%
7x24 Piket-Support**	Montag - Freitag 07:00 - 20:00 Pikett-Service: Montag bis Donnerstag 20:00 - 07:00 und Freitag - Montag 20:00 - 07:00	92.0%

*Ausserhalb der regulären Supportzeiten gilt „Pikett-Service“
Nationale- und Kantonale Feiertage werden dem Sonntag gleichgestellt.
Diese Tage werden ausschliesslich mit gebuchten „7x24 Support“ abgedeckt

**Ausserhalb der regulären Arbeitszeiten gilt Pikett-Service.

1.2. CENTRAL SERVICES – SUPPORT TYP

Type Definition	Priority Level
Incident / Vorfall Ein Vorfall (incident) ist eine ungeplante Unterbrechung oder eine Beeinträchtigung eines Dienstes.	High / Hoch
Problem / Problem Ein oder mehrere Vorfälle (Incidents) können die Ursache eines Problems sein. Ein Problem kann auch ausgelöst werden, ohne dass ein entsprechender Vorfall vorliegt. So kann die Überwachung beispielsweise ein Problem aufdecken, das noch nicht zu einem Zwischenfall (Vorfall / incident) geführt hat, das aber, wenn es nicht behoben wird, weitere Probleme verursachen kann.	High / Hoch
Maintenance / Wartung Systemwartungen können durch den Kunden oder durch den Serviceprovider eröffnet werden. Eine Wartung ist in der Regel jeweils eine geplante Aktion. Deshalb ist die Angabe des Start- und End-Datums für die Koordination und das Monitoring der Systeme essenziell und sollte wenn möglich immer eingetragen werden.	Medium / Mittel
Request / Anfrage Anfragen beinhalten in der Regel „Veränderungen“ (Change Management) um Systeme zu erneuern oder einen zusätzlichen „Service“ betreiben zu können.	Medium / Mittel

1.3. CENTRAL SERVICES – PRIORITY LEVEL / FIRST RESPONSE TIME

First Response	Time period	Achievement (monthly)
Urgent / Dringend	2 Hours	99.5%*
Jegliche Vorfälle (Incidents) und Probleme welche mit dem Notfall-Flag (Emergency Flag) fallen automatisiert in diese Kategorie.		
High / Hoch	4 Hours	99.5%*
Jegliche Vorfälle (Incidents) und Probleme ohne Notfall-Flag (Emergency-Flag) fallen automatisch in diese Kategorie.		
Kurzfristig-Planbare Arbeiten (Maintenance, Requests) können mit dem „Emergency-Flag“ versehen werden und werden somit dieser Kategorie zugeordnet.		
Medium / Mittel	1 Tag	99.5%*
Planbare Arbeiten (Maintenance, Requests) werden in der Regel dieser Kategorie zugeordnet.		
Low / Niedrig	5 Tage	99.5%*
Pausierte, nicht zeitkritische Aufträge, geplante Projektarbeiten, etc. werden in der Regel in diese Kategorie durch Central-Services Mitarbeiter verschoben.		

*SHARKBYTE AG behält sich das Recht vor, dass die Central-Services Mitarbeiter die jeweiligen Tickets entsprechend den Umständen in eine tiefere Kategorie zuordnen können.

Beispielsweise; wenn ein Ticket als Notfall markiert wird (Emergency-Flag), es sich im Wesentlichen um ein Betriebssystem-Sicherheitsupdate handelt und kein Benutzer von seiner Arbeit abgehalten wird. Damit ist die Sachlage eines Notfalls nicht bestätigt und die Notfall-Markierung wird durch den Central-Services Mitarbeiter entfernt.

2. MONITORING

Service Level	Time period	Achievement (monthly)
a) Agent Health Check Interval Der Standardintervall prüft den auf dem Kundensystem installierten Agenten, indem auf der Monitoring Plattform die Verfügbarkeit angezeigt wird. Die Schwellenwert-Alarme werden anhand des „Health Check Interval“ geprüft und nach den entsprechenden Kriterien ausgelöst.	90 sec	99.95%
b) Warning Alerts Der Zeitfaktor, innerhalb welchem der Agent automatisch, basierend auf dem definierten Schwellenwert, ein Incident Ticket erstellt, dass vom diensthabenden Central Service Techniker geprüft wird. Die Überschreitung des Schwellenwertes bzw. die Nichtverfügbarkeit gilt als relevant, wenn sie über einen Zeitraum von 9 Minuten andauert und nicht auf ein Ereignis des Kunden oder eines Dritten zurückzuführen ist (z.B. Ausfall der Internetanbindung, Stromausfall, etc.) Bei Notwendigkeit wird der Kunden aktiv informiert (Eskalation) und der Service wird in seiner Funktionalität wiederhergestellt.	18 min.	99.5%
c) Critical Alerts Der Zeitfaktor, innerhalb welchem der Agent automatisch, basierend auf dem definierten Schwellenwert, ein Incident Ticket erstellt, dass vom diensthabenden Central Service Techniker geprüft wird. Die Überschreitung des Schwellenwertes bzw. die Nichtverfügbarkeit gilt als relevant, wenn sie über einen Zeitraum von 9 Minuten andauert und nicht auf ein Ereignis des Kunden oder eines Dritten zurückzuführen ist (z.B. Ausfall der Internetanbindung, Stromausfall, etc.) Bei Notwendigkeit wird der Kunden aktiv informiert (Eskalation) und der Service wird in seiner Funktionalität wiederhergestellt.	18 min.	99.5%
d) Verfügbarkeit Die monatliche Verfügbarkeit, der Dokumentierten und von SHARKBYTE überwachten Systemen, wird wie folgt berechnet: $\frac{\text{Total Uptime} - \text{Total Downtime}}{\text{Total Uptime}} \times 100$ Die „Total Uptime“ entspricht der vereinbarten Betriebszeit des Systems pro Monat und die „Total Downtime“ die vereinbarte Ausfallzeit des Systems pro Monat. Ein System gilt als ausgefallen, wenn seine Verwaltungsschnittstelle (alle Geräte im Falle von Redundanz) nicht mehr verfügbar ist. Unterbrechungen von Verbindungen und ähnliche Ereignisse auf Seiten des Kunden oder eines Dritten (z.B. ISP) sowie geplante Ausfallzeiten (z.B. Wartungsfenster) gelten nicht als System-Ausfall.	**	95.5%**
** Die Verfügbarkeitszeit wird innerhalb der Analyse bzw. der Infrastruktur-Dokumentation definiert. Innerhalb dieser Dokumentation werden die Betriebszeit und die Ausfallzeit pro Monat festgelegt. SHARKBYTE möchte jeweils die 95.5% Verfügbarkeit pro Monat erreichen.		

3. SERVICE CREDITS

Für den Fall, dass der Provider den Service Level „Verfügbarkeit“ gemäss Punkt d) in Abschnitt 2 nicht erreicht, ist der Kunde berechtigt, die angegebene Servicegutschrift zu verlangen, wenn die entsprechende Verfügbarkeit gemäss der nachstehenden Tabelle nicht erreicht wird (je nach Konfiguration und Service, nicht kumulativ).

Die Servicegutschrift wird in Prozent der monatlich wiederkehrenden Gebühren für den im Monat des Ausfalls betroffenen Service definiert und ist auf XX% der monatlichen wiederkehrende Gebühren des betroffenen Service begrenzt, wie unten aufgeführt.

Servicegutschriften müssen vom Kunden innerhalb von drei Monaten nach dem letzten Tag des Monats, in dem das Service Level gemäss Punkt f) in Abschnitt 2 oben verfehlt wurde, beantragt werden. Es bestehen keine Ansprüche des Kunden auf Servicegutschriften oder Service Level Nichterfüllung, die älter als drei Monate sind.

Service Verfügbarkeit	
95.4%	1%
95.3%	2%
95.2%	3%
95.1%	4%
95%	5%
94%	6%
93%	7%
92%	8%
91%	9%
90%	10%
89%	12%
88%	14%
87%	16%
86%	18%
85%	20%
84%	22%
83%	24%
82%	26%
81%	28%
80%	30%
79%	32%
78%	34%
77%	36%
76%	38%
75%	40%
74%	42%
73%	44%
72%	46%
71%	48%
70%	50%

4. PARTNER SERVICE LEVEL AGREEMENTS

In den nachfolgenden Kapiteln werden vereinzelte Punkte aus den „Service Level Agreements“ der jeweiligen Hersteller aufgelistet. Die SHARKBYTE AG überprüft diese SLAs regelmässig und aktualisiert dieses Dokument, wenn notwendig, entsprechend.

Der Kunde von SHARKBYTE AG unterzeichnet und / oder akzeptiert die vertraglichen Bestimmungen und das Service Level Agreement direkt vom Hersteller. Jegliche Ansprüche, bei einer Verletzung eines Service Levels, bei Partnern, müssen jeweils direkt beim entsprechenden Hersteller geltend gemacht werden.

Die SHARKBYTE AG unterstützt seine Kunden in der Kommunikation mit dem Hersteller, sofern ein rechtmässiger Anspruch geltend gemacht werden kann.

4.1. MICROSOFT 365 SLA

Quelle der folgenden Informationen:

Microsoft Online – Service Level Agreement – Stand 01. Mai 2022

<https://docs.microsoft.com/en-us/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/service-level-agreement>

Service Level	Monthly Uptime %	Service Credit
Exchange Online		
Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen. Für diesen Service ist keine planmässige Downtime vorgesehen.	< 99.9 %	25 %
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:		
$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$	< 99 %	50 %
Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.	< 95 %	100 %
Microsoft Teams		
Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen. Für diesen Service ist keine planmässige Downtime vorgesehen.	< 99.9 %	25 %
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:		
$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$	< 99 %	50 %
Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.	< 95 %	100 %

Anhang 2 zum SHARKBYTE Rahmenvertrag

Service Level	Monthly Uptime %	Service Credit
OneDrive for Business		
Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen. Für diesen Service ist keine planmässige Downtime vorgesehen.	< 99.9 %	25 %
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:	< 99 %	50 %
$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$		
Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.	< 95 %	100 %
SharePoint Online		
Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen. Für diesen Service ist keine planmässige Downtime vorgesehen.	< 99.9 %	25 %
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:	< 99 %	50 %
$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$		
Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.	< 95 %	100 %
Microsoft Teams – Anrufpläne, Telefonsystem und Audiokonferenzen		
Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Endnutzer nicht in der Lage sind, einen Anruf im Telefonfestnetz (Public Switched Telephone Network – PSTN) zu initiieren oder sich über das PSTN in eine Audiokonferenz einzuwählen oder Anrufe mit Anrufwarteschlangen oder automatischer Telefonzentrale zu bearbeiten.	< 99.99 %	10 %
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:	< 99 %	25 %
$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$		
Die Ausfallzeit wird in Nutzerminuten gemessen, d. h. für jeden Monat ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalls, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der Nutzer, die von diesem Vorfall betroffen sind. Eine Gutschrift wird nur für die tatsächlich betroffenen Dienste erteilt.	< 95 %	50 %
Diese SLA gilt nicht für Ausfälle, die durch einen Ausfall von Software, Geräten oder Diensten Dritter verursacht werden, die nicht von Microsoft kontrolliert werden, oder für Microsoft-Software, die nicht von Microsoft selbst als Teil des Dienstes ausgeführt wird.	< 95 %	100 %