

Service Level Agreement

Escola GmbH

1	Einleitung	2
2	Service Level Definitionen	2
	2.1 Definitionen	2
	2.2 Support-Level	3
	2.3 Definition Zeitfenster	3
	2.4 Nicht bediente Servicezeiten	4
3	Ausnahmen der Service-Verfügbarkeit	4
4	Incident Management	5
5	Katastrophenvorsorge-Parameter	6
6	Übersicht der vereinbarten Service Levels	6
	6.1 Verfügbarkeit	6
	6.2 Qualitätskriterien Supportleistungen	6
7	Überwachung und Reporting	7
8	Zuständigkeiten	7
9	Fehlerkorrektur und Change Management	9

1 Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die Mindestanforderungen, die Escola gegenüber der Leistungsbezügerin zu erbringen hat. Es beschreibt die Qualität und den Umfang der Dienstleistungen, die bereitgestellt werden müssen, einschliesslich Verfügbarkeit, Reaktionszeiten und Störungsbehebung.

Das SLA zielt darauf ab, klare und transparente Vereinbarungen zwischen Escola und der Leistungsbezügerin zu schaffen, um die Erwartungen beider Parteien bezüglich der Servicequalität und -verfügbarkeit zu definieren. Es legt Standards fest, um sicherzustellen, dass Dienstleistungen zuverlässig und effizient erbracht werden und regelt die Mechanismen zur Überprüfung, Eskalation und Lösung von Problemen.

Dieses SLA dient als Grundlage für die kontinuierliche Überwachung und Verbesserung der Serviceleistungen und trägt zur Schaffung eines vertrauensvollen und konstruktiven Arbeitsverhältnisses zwischen Escola und der Leistungsbezügerin bei.

2 Service Level Definitionen

2.1 Definitionen

Reaktionszeit: Spätestens innerhalb dieser Zeitspanne nach der ersten Kontaktaufnahme durch die Leistungsbezügerin muss der Escola-Support eine erste Antwort per Telefon oder E-Mail geben.

Informationszeit: Die Informationszeit ist die Dauer, die verstreicht, bis Escola die Leistungsbezügerin über den Stand der Lösungsarbeiten oder den voraussichtlichen Zeitpunkt der Störungsbehebung informiert. Der Zeitpunkt weiterer Informationen kann individuell mit der Leistungsbezügerin vereinbart werden.

Verfügbarkeit: Die Verfügbarkeit berechnet sich nach der Formel «(Gesamtzeit - Ausfallzeit) / Gesamtzeit» und gibt an, wie viel Prozent der Gesamtzeit das System für die Benutzer zur Verfügung steht.

Messperiode: Die Messperiode zur Bestimmung der Verfügbarkeit während der bedienten Servicezeit beträgt in diesem SLA ein Quartal (drei Monate, bestehend aus 13 Wochen = 50 Stunden = 650 Stunden = 39'000 Minuten).

Wartungsfenster: Das Wartungsfenster (oder die Wartungszeit) umfasst die vereinbarte Zeit, in der Wartungsarbeiten für einen Service durchgeführt werden. Während dieser Zeit können keine Servicequalitäten garantiert werden. Weitere geplante Wartungsfenster werden der Leistungsbezügerin schriftlich mitgeteilt. Zur Behebung dringender Probleme kann nach Rücksprache mit der Leistungsbezügerin ein Emergency-Wartungsfenster eingefügt werden. Bei besonders dringenden Notfällen ist Escola befugt, dieses ohne Rücksprache zu starten, wobei die Leistungsbezügerin umgehend informiert wird.

Suspendzeit: Nicht berücksichtigte Zeiten bei der Berechnung der Ausfallzeit. Dazu gehören vereinbarte Wartungsfenster.

Ausfallzeit: Ein Ausfall wird definiert als die Nichtverfügbarkeit des gesamten Systems oder wesentlicher gesamter Module für einen ununterbrochenen Zeitraum von mindestens 10 Minuten. Die Nichtfunktion einzelner Funktionen, die keine erheblichen Auswirkungen auf den Schulbetrieb haben, wird nicht als Ausfall betrachtet.

Störungsbehebungszeit: Die Störungsbehebungszeit ist die maximale Zeit, die zur Behebung einer Störung benötigt wird. Diese Zeitspanne variiert je nach Prioritätsstufe der Störung. Innerhalb dieser Zeit wird das Ziel verfolgt, die Funktionalität wiederherzustellen, sodass der Betrieb fortgesetzt werden kann.

Unterbruch der Fristen (Reaktionszeit, Störungsbehebungszeit): Die Fristen können nicht durch Ablauf der Bereitschaftszeit unterbrochen werden, sondern gelten absolut, sofern die Fehlermeldung innerhalb der Bereitschaftszeit erfolgt ist. Erfolgt eine Fehlermeldung ausserhalb der Bereitschaftszeit, beginnen die Fristen ab dem Zeitpunkt der Servicezeit zu laufen, es sei denn, die Parteien vereinbaren eine davon abweichende Regelung.

2.2 Support-Level

Die Escola-Ansprechpersonen der Leistungsbezügerin übernehmen den 1st-Level-Support. Die Anzahl der Escola-Ansprechperson wird im jeweiligen Einzelvertrag geregelt. Der 1st-Level-Support ist in der Lage, auf Basis der von der Leistungserbringerin bereitgestellten Dokumentation (FAQ-Artikel, Schulungsunterlagen etc.) eigenständig zu entscheiden, ob ein Problem an den 2nd-Level-Support weitergeleitet werden muss.

Escola übernimmt den 2nd- und 3rd-Level-Support. Der 2nd- und 3rd-Level-Support darf ausschliesslich vom 1st-Level-Support kontaktiert werden. Support-Anfragen von anderen Benutzern werden nur im Falle von Softwarefehlern durch Escola bearbeitet.

Der 2nd-Level-Support durch die Anbieterin steht dem 1st-Level-Support über ein Ticketing-System zur Verfügung. Die Leistungsbezügerin hat jederzeit die Möglichkeit, online auf sämtliche Tickets der Schule zuzugreifen, diese zu lesen, zu kommentieren und den Status einzusehen.

Falls im Einzelvertrag der Premiumsupport vereinbart wurde, steht der Support während der Servicezeiten auch über eine Hotline zur Verfügung.

Der Pikettdienst ist ausschliesslich per E-Mail erreichbar (support@escola.ch). Handelt es sich nicht um einen Störfall, wird die E-Mail an support@escola.ch weitergeleitet und während der Servicezeiten beantwortet.

2.3 Definition Zeitfenster

Die folgenden Zeitfenster gelten für die zu berechnenden Service Levels.

Zeitfenster	Definition	Beschreibung	Service
Betriebszeit	Mo – So 00:00 – 24:00 Exkl. Suspendzeit	Die Services stehen mit Ausnahme der gemeinsam vereinbarten Wartungsfenstern den Anwendern zur Verfügung (365 x 24h).	Alle Services
Bediente Servicezeit	Mo – Fr 08:00 – 17:00 (exkl. Feiertage)	Die Zeit, in der das Support-Personal der Leistungserbringerin für die jeweiligen Anwendungen erreichbar ist und bei Problemen direkt eingreifen kann.	Alle Services

Zeitfenster	Definition	Beschreibung	Service
Unbediente Servicezeit	Zeit ausserhalb der bedienten Servicezeit	Die Zeit, in der das Support-Personal der Leistungserbringerin für die jeweiligen Services nicht anwesend ist und bei Problemen nicht direkt eingreifen kann.	Alle Services
Erweiterte bediente Servicezeit (Pikett)	Zeit ausserhalb der bedienten Servicezeit	Die erweiterte Zeit, in der ausgewähltes technisches Personal der Leistungserbringerin für die jeweiligen Anwendungen erreichbar ist, falls kritische Incidents mit Priorität 1 auftreten.	Alle Services
Wartungszeit	Nach Vorankündigung und in Absprache mit der Leistungsbezügerin	Wartungsfenster werden vorangekündigt und mit der Leistungsbezügerin abgesprochen. Diese gelten als Suspendzeit.	Alle Services

2.4 Nicht bediente Servicezeiten

Die folgenden Feiertage gelten als nicht bediente Servicezeiten:

- Neujahr (1. Januar)
- Berchtoldstag (2. Januar)
- Karfreitag
- Ostermontag
- Tag der Arbeit (1. Mai)
- Auffahrt
- Pfingstmontag
- Nationalfeiertag (1. August)
- 24. Dezember (ab 14.00 Uhr)
- Weihnachtstag (25. Dezember)
- Stephanstag (26. Dezember)
- 31. Dezember (ab 14.00 Uhr)

3 Ausnahmen der Service-Verfügbarkeit

Sofern Escola in diesem Anhang oder in einem Einzelvertrag Service-Verfügbarkeiten garantiert, entfällt diese Garantie insbesondere in folgenden Fällen:

- a) Geplante Unterhaltsarbeiten im Wartungsfenster
- b) Der Ausfall ist auf eine unautorisierte oder nicht den Vorgaben der Leistungserbringerin entsprechende Handlung, Unterlassung der Leistungsbezügerin oder durch die Leistungsbezügerin beauftragte Drittfirmen zurückzuführen.
- c) Der Ausfall ist auf eine Störung im Verantwortungsbereich der Leistungsbezügerin zurückzuführen.
- d) Der Ausfall entsteht dadurch, dass die Leistungsbezügerin erforderliche Unterhaltsarbeiten nicht durchgeführt oder freigegeben hat.

- e) Der Ausfall ist auf Handlungen zurückzuführen, auf deren Umsetzung die Leistungsbezügerin bestand, nachdem er von der Leistungserbringerin auf die damit verbundenen Risiken aufmerksam gemacht wurde.
- f) Vorsätzliche oder fahrlässige Handlungen durch die Leistungsbezügerin, welche den Betrieb der Infrastruktur beeinträchtigen
- g) Die Leistungsbezügerin steht nicht für weitere, gemeinsam vereinbarte Abklärungen zur Verfügung.
- h) Kriminelle und/oder terroristische Handlungen gegen die Leistungsbezügerin
- i) Kriminelle und/oder terroristische Handlungen gegen die Leistungserbringerin
- j) Katastrophenfall (z.B. Gebäudebrand etc.)
- k) Höhere Gewalt. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen, Erdbeben usw.), kriegerische Ereignisse, Aufruhr, Vandalismus und unvorhersehbare behördliche Restriktionen.

Bei Ausfallmeldungen ausserhalb der bedienten Servicezeit gilt der Ausfall erst bei Beginn der nächsten Servicezeit als gemeldet.

4 Incident Management

Der Incident-Management-Prozess der Escola GmbH gewährleistet eine schnelle und effiziente Behandlung von Vorfällen, die den Betrieb beeinträchtigen. Vorfälle werden über verschiedene Kanäle und Systeme erkannt und alle relevanten Daten zu jedem Incident erfasst.

Die Vorfälle werden nach Dringlichkeit und Auswirkung bewertet und entsprechend priorisiert. Nicht lösbare Incidents werden ans höhere Support-Level weitergeleitet. Kritische Vorfälle werden sofort durch das Major Incident Team behandelt. Datenschutzvorfälle erhalten eine spezielle Behandlung und werden an den Datenschutzverantwortlichen gemeldet.

Bei Katastrophenfällen wird die Wiederherstellung von Systemen priorisiert, um Datenverlust zu minimieren. Nach Abschluss eines Incidents erfolgt eine Nachbesprechung zur Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten. Regelmässige Schulungen stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden mit dem Incident-Management-Prozess vertraut sind. Dieser Prozess minimiert Ausfallzeiten und optimiert die Betriebsbereitschaft.

Detaillierte Beschreibung: www.escola.ch/isms#imp

5 Katastrophenvorsorge-Parameter

Eine Katastrophe definiert sich als Komplettausfall eines Rechenzentrums. Die Katastrophenabsicherung ist zusätzlich wie folgt gegeben:

- Backups an einem separaten Server-Standort.
- Wiederherstellung des Systems ab letzter Datensicherung. Der Datenverlust beträgt maximal 1 Stunde (Stündliche Backups).

Die Katastrophenplanung wird auf diese Katastrophenvorsorge-Parameter ausgerichtet.

6 Übersicht der vereinbarten Service Levels

6.1 Verfügbarkeit

Die folgende Verfügbarkeit wird gewährleistet zu bedienten und unbedingten Service-Zeiten:

Service	Max. Störungsbehebungszeit	Max. Anzahl Ausfälle pro Quartal	Max. Ausfallzeit pro Quartal
Alle Services (inkl. Module)	4 h	4	10.92 Std. (99.5%)

6.2 Qualitätskriterien Supportleistungen

Die folgenden Qualitätskriterien werden für die Support- und die Pikett-Dienstleistungen festgelegt, wobei die Prioritäten im Incident-Management-Prozess (www.escola.ch/isms#imp) definiert sind.

Kriterium	Supportleistung (bediente Servicezeit)	Pikett (unbediente Servicezeit)
Reaktionszeit Priorität 1 (kritisch)	1 Std.	Erreichbarkeit innerhalb 1.5 Stunden
Reaktionszeit Priorität 2 (hoch)	2 Std.	-
Reaktionszeit Priorität 3 (mittel)	4 Std.	-
Reaktionszeit Priorität 4 (niedrig)	8 Std.	-
Informationszeit für Incidents mit Priorität 1	Reaktionszeit + 0.5 Std.	nach Absprache
Informationszeit für Incidents mit Priorität 2	Reaktionszeit + 2 Std.	-
Informationszeit für Incidents mit Priorität 3	Reaktionszeit + 8 Std.	-
Informationszeit für Incidents mit Priorität 4	Reaktionszeit + 3 Tage	-

Die Reaktionszeit auf Störungsmeldungen (Incidents) wird durch die Supportmitarbeitenden von Escola anhand der beiden Faktoren «Auswirkung» und «Dringlichkeit» bewertet.

Pikett: Die Pikettbereitschaft stellt die Erreichbarkeit eines technischen Mitarbeitenden und den Zugriff auf die Supportleistung ausserhalb der vereinbarten bedienten Servicezeit sicher. Es werden ausschliesslich zu den genannten Zeitpunkten der erweiterten Bereitschaftszeiten eine Pikettbereitschaft sichergestellt.

7 Überwachung und Reporting

Die Leistungserbringerin hat die Einhaltung der Service-Levels mit geeigneten Mitteln zu überprüfen bzw. zu überwachen. Die Leistungswerte der Service Level Parameter werden in der Regel am Serviceübergabepunkt für den entsprechenden Service gemessen. Auf Anfrage können diese der Leistungsbezügerin in Form von Reports in Bezug zu den Einzelverträgen zur Verfügung gestellt werden. Zudem bietet Escola der Leistungsbezügerin auf Nachfrage hin die Möglichkeit, die Funktionsfähigkeit bzw. Funktionsweise der Überwachung zu überprüfen.

Als Grundlage für das Reporting dienen die durch Escola gespeicherte Betriebsdaten sowie die in der Support-Datenbank der Leistungserbringerin erfassten Angaben (Tickets).

Messkriterien	Gemäss gültigem SLA
Reporting Lieferung	Auf Anfrage
Reporting Form	Elektronisch als PDF

Folgende Informationen sind im SLA-Reporting enthalten:

- Besondere Vorkommnisse
- Anzahl Ausfälle
- Verfügbarkeit in Prozent
- Durchschnittliche Reaktionszeiten
- Anzahl Anwender
- Festgestellte Sicherheitsmängel

8 Zuständigkeiten

Es gelten die nachfolgenden allgemeinen Zuständigkeiten. Dadurch soll eine optimale Erbringung der Leistungen gewährleistet werden. Weitere Zuständigkeiten ergeben sich aus den Einzelverträgen und Servicebeschreibungen.

Bereiche	Aufgaben	Escola	Leistungsbezügerin
		x Verantwortlichkeit (Lead) (x) Mitwirkungspflicht	x Verantwortlichkeit (Lead) (x) Mitwirkungspflicht
Services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definieren der Service-Anforderungen ▪ Einleitung von Changes 	- x	x (x)

Bereiche	Aufgaben	Escola x Verantwortlichkeit (Lead) (x) Mitwirkungspflicht	Leistungs- bezügerin x Verantwortlichkeit (Lead) (x) Mitwirkungspflicht
Lizenzen	<ul style="list-style-type: none"> Softwarelizenzierung für Applikationen oder Tools, welche nicht von der Leistungserbringerin betrieben oder gewartet werden 	-	x
Netzwerk	<ul style="list-style-type: none"> Netzwerkanbindung von Standorten: performant und ausreichend dimensioniert Netzwerkfreischaltungen vorab abgeklärt und bewilligt durch die zuständigen Instanzen Vorgabe der Sicherheitsstufe (ISV oder ähnliche) 	- - -	x x x
Rollen- und Berechtigungskonzepte (Policies)	<ul style="list-style-type: none"> Die Leistungsbezügerin muss die Struktur, Berechtigungen und Nutzung zur Verfügung stehenden Ressourcen definieren. Anwender müssen über Prozesse verfügen, um Changes und Störungen dem Service Desk zu melden und damit eine schnelle Abwicklung zu ermöglichen. 	- x	x (x)
Kleinaufträge	<ul style="list-style-type: none"> Festlegen der Höhe für die Abwicklung von Kleinaufträgen Umsetzung von Kleinaufträgen 	x x	(x) -
Service Desk / Pikett (erweiterte Bereitschaft)	<ul style="list-style-type: none"> Meldung der Störungen Störungsannahme, -triage und -verfolgung (SPOC) Support und Incident Management (1st Level) 2nd und 3rd Level-Support Laufende Information der Leistungsbezügerin 	- - - x x	x x x - -

9 Fehlerkorrektur und Change Management

Die Leistungserbringerin sorgt für die grösstmögliche Datensicherheit und Verfügbarkeit aller ihr anvertrauten Systeme der Leistungsbezügerin. Die Leistungsbezügerin ist verpflichtet, innerhalb einer angemessenen Frist die von der Leistungserbringerin bereitgestellten Fehlerkorrekturen und Sicherheitspatches zu liefern.

t. 044 500 10 90
e. info@escola.ch
w. www.escola.ch

a. Escola GmbH
Beckenhofstrasse 72
8006 Zürich



Das Einspielen von Fehlerkorrekturen, die für die Systemsicherheit der von der Leistungserbringerin betriebenen Systeme notwendig sind, sind in den Preisen inbegriffen.

Eine detaillierte Beschreibung ist im Change Management Prozess beschrieben: www.escola.ch/isms#cmp