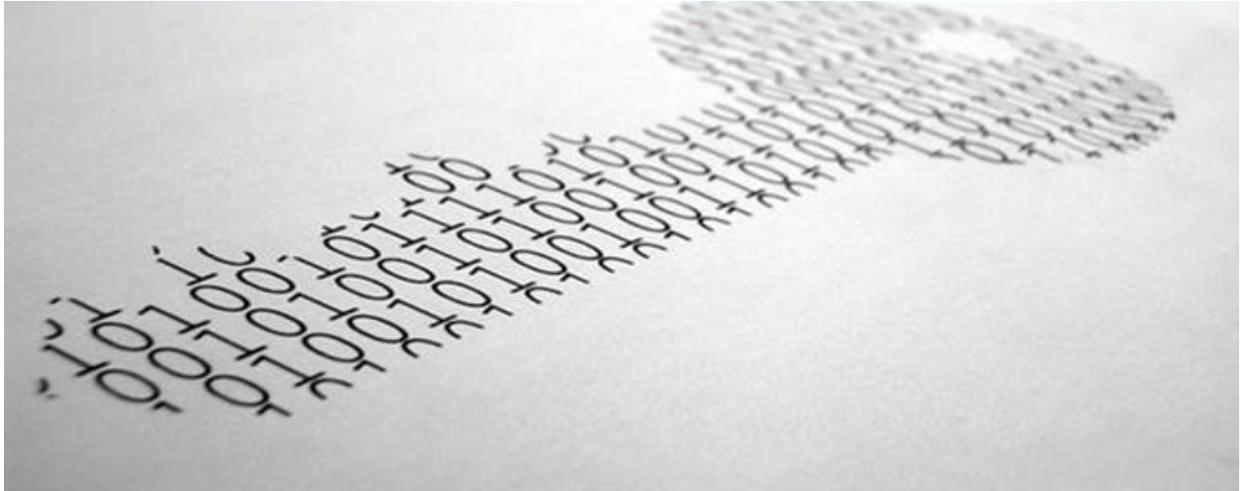


Service Level Agreement



Service Level Agreement für SwissSign Dienstleistungen

Inhaltsverzeichnis

1	ZWECK UND AUFBAU DES DOKUMENTES	3
2	LEISTUNGEN STANDARD BETRIEB	4
3	INCIDENT MANAGEMENT	5
4	DEFINITIONEN	5
5	ANSPRECHPARTNER.....	8

1 Zweck und Aufbau des Dokumentes

Dieses Dokument detailliert die Leistungserbringung der SwissSign AG und besteht aus den Kapiteln „Leistungen Standardbetrieb“, „Incident-Management“, „Definitionen“ und „Ansprechpartner“. In den Kapitel „Leistungen Standardbetrieb“ und „Incident-Management“ lassen sich die entsprechenden Werte finden und die Definitionen zu den jeweilige Begriffen befinden sich im Kapitel „Definitionen“.

Folgendes Schema gibt eine Übersicht über die verschiedenen Elemente der Leistungserbringung, die in den nachfolgenden Kapiteln erläutert werden:

Standardbetrieb

BETRIEBSZEIT: 7 x 24h

Systemverfügbarkeit

Wartungen

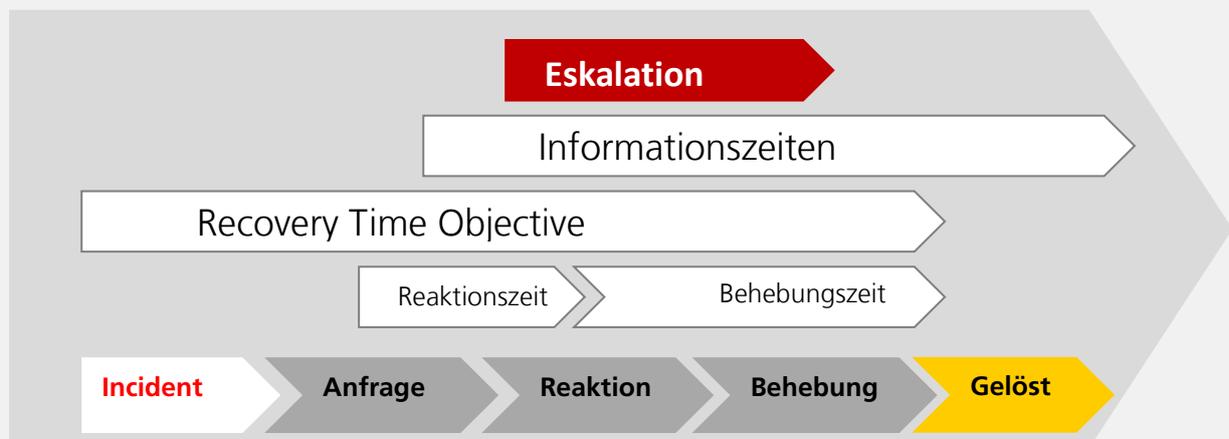
Capacity Management: Maximaler Durchsatz, geplante Menge

SERVICEZEIT: 08:00 – 17:00 MO – FR ohne allg. Feiertage; restl. Zeit: Pikettorganisation

SUPPORTZEIT: 08:00 – 12:00 u. 13:00 – 17:00 MO – FR ohne allg. Feiertage

REPORTING

Incident-Management



2 Leistungen Standard Betrieb

Service Level Parameter	Zielwerte	Anmerkung
Betriebszeiten	7 x 24 h	
Servicezeiten	Mo - Fr 08:00 - 17:00 h ohne allgemeine Feiertage Schweiz	Die Zeiten ausserhalb der Servicezeiten werden durch die Pikettzeit abgedeckt
Pikettzeit	Komplementär zu den Servicezeiten	
Supportzeiten	Mo - Fr 08:00 - 12:00 h und 13:00 -17:00 h ohne allgemeine Feiertage Schweiz	Telefon: +41 848 77 66 55 helpdesk@swissign.com
Systemverfügbarkeit	OCSP: 99.9% CRL: 99.9% Managed PKI (WebGUI/CMC): 98.5% Zeitstempelservice: 99.9% Signaturservice (Organisationszertifikat): 98.5%	
Messperiode	Quartal	Die Messperiode bezieht sich auf ein Quartal, somit entspricht dies einer maximalen Ausfallszeit von 2.2 Stunden im Falle einer Verfügbarkeit von 99.9%
Wartungsarbeiten	Häufigkeit: maximal 12 pro Jahr Benachrichtigung mind. 7 Tage im Voraus inkl. genauer Zeitangaben Bei sicherheitsrelevanten Themen Benachrichtigung 24 Stunden im Voraus	Erfahrungswerte der letzten Jahre 2 länger dauernde (7h) und 3 kurze (<2h) Wartungen
Wartungsfenster	Mo-Fr: 18:00 - 06:00 h; Sa und So: durchgehend Bei sicherheitsrelevanten Themen: 02:00 - 06:00 h Mo – So	Während diesen Zeiten können angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden.
Reporting	Kann monatlich auf Bedarf hin kostenpflichtig angefordert werden	

3 Incident Management

Dieser Prozess kommt zum Tragen, wenn die Vorgaben des Standardbetriebes nicht mehr erfüllt werden.

Service Level Parameter	Zielwerte	Anmerkung
Informationszeiten	<p>Sollte die Behebung des Problems länger dauern als die definierte Behebungszeit informiert SwissSign mind. 1 Stunde vor Ablauf der Behebungszeit.</p> <p>Updatemeldungen zu Störungen erfolgen bis zur Lösung in einem Rhythmus von 4 Stunden.</p>	<p>Alle Updates und Hinweise auf Störungen, Probleme und Wartungsarbeiten werden auf https://www.swissign.com/system-status publiziert</p>
Recovery Time objektive / maximale Ausfallzeit	24 Stunden	Höhere Gewalt (Force Majeure) ist ausgeschlossen.
Recovery Point objektiver / maximaler Datenverlust	24 Stunden	
Behebungszeiten	2 Stunden als Zielgrösse	

4 Definitionen

Begriff	Definition
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist die Zeitspanne, in der SwissSign die Lösung betreibt (vgl. auch Supportzeiten). Als Basis dient eine Betriebszeit von 7x24 Stunden.
Supportzeit	Supportzeit ist die Zeitspanne, in der SwissSign Meldungen / Supportanfragen entgegennimmt. Der Meldungseingang kann somit ausschliesslich während der Supportzeit erfolgen.

Begriff	Definition
Systemverfügbarkeit	<p>Das Verhältnis des Zeitraums, in welchem das System operativ zur Verfügung steht, zu der vereinbarten Zeit. Wartungszeiten, d.h. Wartungsfenster mit angekündigten Wartungsarbeiten werden nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen.</p> <p>Ausgenommen sind Störungen, die ausserhalb der Kontrolle von SwissSign liegen oder durch höhere Gewalt verursacht werden. SwissSign kann zudem keine Garantie für die Verfügbarkeit des Internets übernehmen.</p> <p>Gesamtzeit: Betriebszeit minus Wartungszeit</p> <p>Verfügbarkeit: $(\text{Gesamtzeit minus Ausfallzeit ausserhalb der Wartungszeit}) / \text{Gesamtzeit}$</p> <p>Messverfahren: Bei http(s)-basierenden Services gilt dieser als verfügbar, wenn zur Anfrage der dazu korrespondierende http-Status zurück gegeben wird. Für die Darstellung der Verfügbarkeit von http(s)-basierenden Service wird über eine Test-URL alle 5 Minuten aufgerufen und entsprechend ausgewertet.</p>
Messperiode	Die Zeitperiode, in der die Verfügbarkeit ausgewiesen wird, gemäss Definition Systemverfügbarkeit
Wartungsarbeiten	<p>Die Wartungsarbeiten werden wie folgt kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geplante ordentliche Wartung (Tiefe Verfügbarkeits- und Sicherheitsrisiken: Umsetzung gemäss Wartungsplan) Ankündigung: 5 Tage vorab auf unserer Systemwebseite • Kurzfristig notwendige Wartung (Mittlere Verfügbarkeits- und Sicherheitsrisiken): Umsetzung 24 Stunden nach Ankündigung auf unserer Systemwebseite • Sicherheitswartung: Hohe Verfügbarkeits- und Sicherheitsrisiken. Es wird unverzüglich auf der Systemwebseite informiert und die Wartungsmassnahme umgesetzt.
Wartungszeit	Die Wartungszeit ist die Zeitdauer des genutzten Wartungsfensters und die Zeitdauer für Sicherheitswartungen.
Wartungsfenster	<p>Das Wartungsfenster ist die Zeitspanne, in welcher technische, anwendungsbezogene oder ähnliche Arbeiten am System geleistet werden, wobei das System während dieser Zeit nicht garantiert verfügbar ist.</p> <p>Geplante Wartung und kurzfristige Wartung (z.B. auf Grund von bekanntgegebenen Sicherheitslücken) sind nicht Service Level relevant.</p>

Begriff	Definition
Reporting	Monatliche Reports: <ul style="list-style-type: none"> • Systemverfügbarkeiten • Anzahl Ausfälle und Dauer der einzelnen Ausfälle • Verarbeitungsstatistiken
Informationszeit	Sollte die Behebungszeit grösser sein als die vorgesehene Behebungszeit, informiert SwissSign mindestens in der Informationszeit vor Ablauf der vorgesehenen Behebungszeit über die neue Zielgrösse
Reaktionszeit Incident	Innerhalb der Reaktionszeit Incident wird mit der Störungsbehebung von Incidents begonnen.
Reaktionszeit Support	Innerhalb der Reaktionszeit Support wird auf eine Anfrage eine erste Rückmeldung gegeben. Bei Meldungseingang ausserhalb der Supportzeit beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Supportzeit des nächsten Arbeitstages
Recovery Time Objective (RTO)	Maximale Ausfallzeit
Recovery Point Objective (RPO)	Maximaler Datenverlust. Dies definiert die Zeitspanne wie lange zwei Datensicherungen maximal auseinander liegen dürfen.
Behebungszeit	Die Behebungszeit ist die Zeitspanne, innerhalb welcher die Instandsetzung der Störung zu erfolgen hat. Die Behebungszeit beginnt nach Ablauf der Reaktionszeit.
Servicezeiten	Die Servicezeit ist die Zeitspanne, während der die SwissSign AG die Lösung pro-aktiv betreibt (die Servicezeit ist komplementär zur Pikettzeit, beide zusammen ergeben die Betriebszeit)
Pikettzeit	Die Pikettzeit ist die Zeitspanne, während der der Service mittels Pikettorganisation aufrechterhalten wird (die Pikettzeit ist komplementär zur Servicezeit beide zusammen ergeben die Betriebszeit)
Incident	Alle betriebsbeeinflussenden oder vom Standardbetrieb abweichenden Vorkommnisse. Incidents werden durch das Monitoring entdeckt oder können während der Supportzeiten gemeldet werden.

5 Ansprechpartner

Ansprechpartner SwissSign

Thema	Ansprechpartner	Beschreibung
Helpdesk / Störungsmeldung	Wechselnd	+41 848 77 66 55 helpdesk@swissign.com
Key Account Management	Sales Support Service Desk	+41 848 77 66 55 contracts@swissign.com