



Datum: 16.05.2025
Service Level Agreement (SLA) für Momentum (PRO)
Version 1.2
sureVIVE SA
Via Rime 38
6850 Mendrisio

Service Level Agreement (SLA)

Inhalt

1.	Zweck	1
2.	Definitionen	1
3.	Leistungsumfang	3
4.	Serviceverfügbarkeit	4
5.	Service Levels	4
6.	Kompatibilität	6
7.	Einschränkungen	6

1. Zweck

Diese Vereinbarung stellt ein Service Level Agreement (im Folgenden "SLA" genannt) für die Bereitstellung von Dienstleistungen dar, die für den Betrieb, die Unterstützung und die Aufrechterhaltung der folgenden Software-as-a-Service (SaaS) Produkte erforderlich sind, die von sureVIVE SA entwickelt und betrieben werden: Momentum, Momentum PRO und alle seine Module und Komponenten (im Folgenden "Momentum (PRO)" genannt).

2. Definitionen

Change

die Hinzufügung, Änderung oder Entfernung von allem, das Auswirkungen auf die von Momentum (PRO) erbrachten Dienstleistungen haben könnte

Incident

bezeichnet ein einzelnes Ereignis oder eine Reihe von Ereignissen, die zu einer Beeinträchtigung oder einem Ausfall der von Momentum (PRO) erbrachten Dienstleistungen führen

Geschäftszeiten

sind definiert als die Zeit zwischen 8.30 Uhr und 12 Uhr und die Zeit zwischen 13.15 Uhr und 18 Uhr (jeweils MEZ) an Werktagen

Problem

Ursache oder potenzielle Ursache eines oder mehrerer Incidents, die vorübergehend durch eine Umgehungslösung («Workaround») behoben werden können

Resolution Time

bezieht sich auf die Zeit, die zwischen der Meldung eines Incidents durch den Kunden und dem Vermögen von sureVIVE SA, den Schweregrad des Incidents zu verringern oder den Incident zu beheben, verstreicht

Response Time

bezieht sich auf die Zeit, die zwischen der Meldung eines Incidents durch den Kunden und der Reaktion von sureVIVE SA auf diesen Incident vergeht

Serviceverfügbarkeit

Verfügbarkeit pro Jahr (d. h. kein vollständiger Serviceausfall) der Serviceinfrastruktur, berechnet als Prozentsatz

Service Request

bezieht sich auf eine Anfrage («Service Request») eines Kunden, aufgrund derer Tätigkeiten (bspw. Konfigurationen) ausgeführt werden, die als normaler Teil der Dienstleistungserbringung vereinbart wurden

Severity Level

bezeichnet den Schweregrad, den sureVIVE SA einem Incident in Abstimmung mit dem Kunden zuordnet. Es gibt 4 verschiedene Severity Levels wie folgt:

	<u>SEVERITY LEVEL 1</u>	<u>SEVERITY LEVEL 2</u>	<u>SEVERITY LEVEL 3</u>	<u>SEVERITY LEVEL 4</u>
<u>BEZEICHNUNG</u>	Critical	Degraded	Standard	Minor
<u>BESCHREIBUNG</u>	Momentum (PRO) Instanz in der Produktion nicht verfügbar oder komplett nicht benützbar	Wichtige Funktionen in Momentum (PRO) sind nicht verfügbar oder in ihrer Funktionalität/Leistung stark beeinträchtigt	Einzelne, nicht kritische Funktionen in der Momentum (PRO) Instanz nicht verfügbar oder stark beeinträchtigt in ihrer Funktionalität / Performance	Nicht verfügbare Funktionen oder stark eingeschränkte Funktionalität/Leistung für einzelne Benutzer oder kleine Gruppen von Benutzern

NICHT ABSCHLIESSENDE LISTE VON BEISPIELEN

- Momentum (PRO)-Instanz ist überhaupt nicht verfügbar (d.h. Ausfall des gesamten Services)
- Momentum (PRO) im Zusammenhang mit der Ereignis-/Einsatzabwicklung ist unbrauchbar
- Alle Benutzer in der Organisation können sich nicht anmelden
- Ereignisse / Einsätze können nicht über APIs und Webapplikation erstellt werden
- Alarme können überhaupt nicht versendet werden, Bestätigungen können nicht empfangen werden oder die Auswahl von Einsatzkräften funktioniert nicht

- Momentum (PRO) Instanz ist nutzbar, aber nur mit Leistungseinbussen
- Momentum (PRO)-Module, die nicht mit der Bearbeitung von Ereignissen/Einsätzen zusammenhängen, sind nicht nutzbar
- Einzelne Funktionen, die im Alarmierungsprozess verwendet werden, sind nicht nutzbar (z. B. Karte)

- Einzelne Ereignisse / Missionen können nicht erstellt, verändert oder abgeschlossen werden
- Einzelne Funktionen, die nicht mit der Einsatzabwicklung zusammenhängen, sind nicht nutzbar oder in ihrer Funktionalität / Performance stark beeinträchtigt
- Einzelne Funktionen, die im Alarmierungsprozess verwendet werden, sind nur mit Leistungseinbussen nutzbar (z.B. wird die Karte nicht geladen)

- Ein einzelner Benutzer oder eine kleine Gruppe von Benutzern kann sich nicht in die Momentum (PRO)-Instanz einloggen
- Ein einzelner Benutzer oder eine kleine Gruppe von Benutzern ist nicht in der Lage, die Momentum (PRO)-Instanz zu nutzen oder nur mit Funktions-/Leistungseinbussen

Werkzeuge

Montag bis Freitag, ausser Feiertage im Kanton Tessin, Schweiz

3. Leistungsumfang

Die folgenden Dienstleistungen werden von dieser Vereinbarung abgedeckt:

- Change Management: gemäss ITIL® Best Practices
- Incident Management: gemäss ITIL® Best Practices
- Problem Management: gemäss ITIL® Best Practices
- IT Service Continuity Management: gemäss ITIL® Best Practices
- Produkt- und Release-Dokumentation: Bereitstellung und Aktualisierung
- Service-Level-Management: KPI-basierte Dashboards
- Service Meetings: 30 - 90 Minuten, monatlich oder vierteljährlich
- Service Monitoring: Verfügbarkeits-, Fehler- und Leistungsüberwachung auf Anwendungs- und Infrastrukturebene
- Bearbeitung von Service Requests
- Support: via E-Mail, ITSM-Tool und telefonischer Support-Hotline in 3 Sprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch)
- Update-Installation: Software, Security-Patches auf regelmässiger Basis

Für die Verwaltung und Lösung von Incidents und Problems, die durch die Software-/Hardware-Konfiguration und -Einrichtung des Kunden verursacht wurden, können zusätzliche Servicegebühren anfallen, die separat verrechnet werden.

Darüber hinaus gilt dieses SLA nicht für Incidents und Problems, die von Dritten verursacht wurden, wie z. B. (nicht abschliessende Liste): Drittanbieter von Software, Drittanbieter von Hardware, Systemintegratoren, IT-Beratungsagenturen, Infrastruktur-Hosting-Anbieter und Drittanbieter von Service-Desks. Für solche Incidents und Problems können zusätzliche Servicegebühren anfallen, die gesondert verrechnet werden.

Beratungs- und Schulungstätigkeiten, die nicht mit den oben beschriebenen Dienstleistungen in Zusammenhang stehen, sind nicht in den angegebenen Gebühren enthalten und werden separat verrechnet werden.

4. Serviceverfügbarkeit

Die Werte für die Serviceverfügbarkeit variieren nicht zwischen den einzelnen Service Levels und sind wie unten angegeben definiert. Bei Verwendung weiterer Microsoft Azure Services, wie beispielsweise Azure Front Door oder Azure Data Lake, können andere Serviceverfügbarkeiten als unten aufgeführt zur Anwendung kommen.

Auf Nachfrage kann sureVIVE SA end-to-end Serviceverfügbarkeiten berechnen, die, sofern möglich, auch die Netzwerk- und Rechnerinfrastruktur des Kunden in Betracht ziehen.

<u>SERVICETYP</u>	<u>SERVICEVERFÜGBARKEIT</u>	<u>MAX. DOWNTIME PRO JAHR</u>
Azure Kubernetes Service	99.95%	4 Stunden 23 Minuten
Azure Database for Maria DB	99.99%	53 Minuten

5. Service Levels

Der Kunde kann zwischen den folgenden Service Levels wählen:

- Basic
- Limited
- Mission-critical

die vor allem die Response und Resolution Times im Incident Management Prozess bestimmen. Im Folgenden finden Sie eine vollständige Liste der KPIs und Leistungen für das Service Level Management.

Change Management

	<u>SERVICE LEVEL</u>		
	<u>BASIC</u>	<u>LIMITED</u>	<u>MISSION-CRITICAL</u>
Benachrichtigung über Changes	keine vorgängige Benachrichtigung (SaaS-Modell)*	keine vorgängige Benachrichtigung (SaaS-Modell)*	5 wd vor Durchführung des Changes
Change Monitoring Dashboard	nicht inbegriffen	nicht inbegriffen	inbegriffen (nur EN)

wd = Arbeitstag(e)

** im Fall von unterbruchsreifen Changes*

Incident Management

	<u>SERVICE LEVEL</u>					
	<u>BASIC</u>		<u>LIMITED</u>		<u>MISSION-CRITICAL</u>	
Meldung von Incidents via	ITSM-Tool**		E-Mail, ITSM-Tool		E-Mail, ITSM-Tool, Telefon-Support-Hotline (DE, IT, FR)	
	<i>Response Time</i>	<i>Resolution Time*</i>	<i>Response Time</i>	<i>Resolution Time*</i>	<i>Response Time</i>	<i>Resolution Time*</i>
Severity level 1	1 wd	2 wd	4 wh	1 wd	30 min	24 h

Severity level 2	2 wd	45 wd	1 wd	5 wd	4 h	60 h
Severity level 3	5 wd	90 wd	2 wd	45 wd	1 wd	15 wd
Severity level 4	Best Effort					

min = Minuten(n), h= Stunde(n), d = Tag(e), wh = Arbeitsstunde(n), wd = Arbeitstag(e)

** Zeit, bis der Schweregrad des Incidents auf die nächst niedrigere Stufe gesenkt wird (z. B. von Stufe 1 auf 2)*

*** nur für max. 3 betriebliche Ansprechpartner vonseiten des Kunden*

Problem Management

	<u>SERVICE LEVEL</u>		
	<u>BASIC</u>	<u>LIMITED</u>	<u>MISSION-CRITICAL</u>
	Aktualisierungshäufigkeit	Aktualisierungshäufigkeit	Aktualisierungshäufigkeit
Problem Report	nicht inbegriffen	vierteljährlich	jeden Monat

IT Service Continuity Management

	<u>SERVICE LEVEL</u>		
	<u>BASIC</u>	<u>LIMITED</u>	<u>MISSION-CRITICAL</u>
Business Continuity Report	nicht inbegriffen	nicht inbegriffen	vierteljährlich
Datenback-Backup*	inbegriffen (AES-256 verschlüsselt, bis max. 35 Tage Retention Period)	inbegriffen (AES-256 verschlüsselt, bis max. 35 Tage Retention Period)	inbegriffen (AES-256 verschlüsselt, bis max. 35 Tage Retention Period)
Datenback-Wiederherstellung*	Point-in-time Restore zu Zeitpunkt während Retention Period	Point-in-time Restore zu Zeitpunkt während Retention Period	Point-in-time Restore zu Zeitpunkt während Retention Period,
Business Continuity / Disaster Recovery Metriken	Recovery Point Objective (RPO) für Datenbank-Wiederherstellung: < 15 Min Recovery Time Objective (RTO) für Datenbank-Wiederherstellung: variabel	Recovery Point Objective (RPO) für Datenbank-Wiederherstellung: < 15 Min Recovery Time Objective (RTO) für Datenbank-Wiederherstellung: variabel	wie Limited, mit inkrementellen Verbesserungen der RPO und RTO. Nähere Details auf Anfrage.

* gemäss: <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/mariadb/concepts-backup>

** gemäss: <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/mariadb/concepts-business-continuity>

Produkt- und Release-Dokumentation

	<u>SERVICE LEVEL</u>		
	<u>BASIC</u>	<u>LIMITED</u>	<u>MISSION-CRITICAL</u>
Release Notes	online zu Verfügung gestellt	inbegriffen	inbegriffen
Produkt-Dokumentation	nur öffentlicher Zugriff auf FAQ-Seiten (DE, FR, IT)	zusätzlich: Zugriff auf Knowledge-Base-Artikel (DE, FR, IT)	zusätzlich: Zugriff auf volle Produkt-Dokumentation (DE, FR, IT)

Service Management

	<u>SERVICE LEVEL</u>		
	<u>BASIC</u>	<u>LIMITED</u>	<u>MISSION-CRITICAL</u>
Service Monitoring Dashboard	nicht inbegriffen	nicht inbegriffen	inbegriffen
Service Meetings	nicht inbegriffen	30 Minuten alle 2 Monate, online	30 Minuten pro Monat, online 90 Minuten pro Quartal, online oder vor Ort (auf Anfrage)

Service Request Handling

	<u>SERVICE LEVEL</u>		
	<u>BASIC</u>	<u>LIMITED</u>	<u>MISSION-CRITICAL</u>
	Ausführungsdauer	Ausführungsdauer	Ausführungsdauer
Service Requests	nicht inbegriffen	Best Effort	5 wd

wd = Arbeitstag(e)

6. Kompatibilität

Momentum (PRO) ist eine Software-as-a-Service (SaaS)-Anwendung, die aus einer Webapplikation und Mobile Apps für zwei Plattformen, iOS und Android, besteht.

Die Kompatibilität von Momentum (PRO) kann aus technischen Gründen nicht für alle Typen und Versionen von Webbrowsern und für alle Versionen von mobilen Betriebssystemen gewährleistet werden.

	<u>KOMPATIBILITÄT</u>	
	<u>WEBAPPLIKATION</u>	<u>MOBILE APP</u>
Unterstützte Plattformen	Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari	Apple iOS, Google Android
Kompatibilitäts-Einschränkungen	Webbrowser müssen HTML 5 unterstützen Unterstützung der letzten 3 Major Versions von Webbrowsern	Unterstützung der letzten 3 Major Versions von mobilen Betriebssystemen

7. Einschränkungen

Die angegebenen Resolution Times können von der rechtzeitigen Reaktion auf den Incident und der Lösung durch verschiedene Drittanbieter abhängen, die aus betrieblichen Gründen einen anderen Service Level anbieten können. Sollte dies dazu führen, dass die Resolution Times

nicht eingehalten werden können, haftet sureVIVE SA nicht für etwaige betriebliche Auswirkungen, wird aber sein Möglichstes tun, um den Incident oder das Problem so schnell wie möglich zu lösen.

Dieses SLA bleibt so lange gültig, bis es durch eine überarbeitete Vereinbarung ersetzt wird. sureVIVE SA wird nachteilige wesentliche Änderungen dieses SLA mindestens 90 Tage im Voraus ankündigen.