

Service Level Agreement

Archive-IT - On Premises

Datum 30 November 2021
Version 1.4

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein	4
1.1 Einführung	4
1.2 Begriffe und Definitionen	4
2. Software	6
2.1 Vorfälle/Berichte einreichen	6
2.1.1 Verfügbarkeit des Support Desks	6
2.1.2 Management von Zwischenfällen	6
2.1.3 Reaktions- und Lösungszeiten	6
2.1.4 Berichte über Vorfälle/Berichte	7
2.2 Geplante Wartung	8
2.3 Change- und Release-Management	8
2.4 Escrow-Software	9
3. Ausstiegs- und Umstiegsplan	10
3.1	10
3.2 Kontinuität	10
3.3 Organisation	10
3.4 Akzeptanz, Entlastung	11
3.5 Aktivitäten und Ergebnisse	11
3.6 Deliverables Archive-IT	11
3.7 Vertrauliche Informationen	11
3.8 Kosten für Ausstieg/Übergang	12

Versionsgeschichte

Autor	Version	Datum	Änderung(en)
Roy Peeters	Entwurf	02-07-2018	
Hein Boots	1.0	09-05-2019	Ergänzungen nach gegenseitigen Konsultationen
Hein Boots	1.1	29-01-2019	Vorgestellte SAAS-Komponenten
Hein Boots	1.2	17-02-2019	On Premises version
Roy Peeters	1.3	26-03-2021	Anpassung der Ergebnisse
Roy Peeters	1.4	30-11-2021	Geringfügige textliche Änderungen

1. Allgemein

1.1 Einführung

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Service Levels von Archive-IT in Bezug auf die On Premises Software. Bei On Premises kümmert sich der Kunde selbst um die Hosting-Umgebung. Das bedeutet, dass der Kunde für die Infrastruktur, die Server, das Hosting und die Überwachung der Umgebung verantwortlich ist.

1.2 Begriffe und Definitionen

Großgeschriebene Begriffe, die in diesem SLA verwendet werden, haben die im nachstehenden Glossar festgelegte Bedeutung oder, falls sie dort nicht aufgeführt sind, die Bedeutung, die ihnen in einem der anderen Teile der Vereinbarung gegeben wird:

Konzept	Definition
Abteilung Unterstützung	Support-Abteilung von Archive-IT
Verwaltung	Die proaktive, reaktive und adaptive Verwaltung der Software mit dem Ziel ihrer Verfügbarkeit und Kontinuität. Dazu gehört auch die Implementierung von Patches, neuen Versionen und neuen Versionen der zugrunde liegenden Anwendungen und Systemsoftware.
Verfügbarkeit	<p>Der Verfügbarkeitsstandard der Software wird als Prozentsatz der Zeit angegeben, in der die Software während des Servicefensters genutzt werden kann.</p> <p>Formel: $[(\text{Dienstfenster} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Dienst (Fenster)}] \times 100\%$ </p> <p>Unter Verfügbarkeit ist die technische Möglichkeit zu verstehen, sich in das Portal von Archive-IT einzuloggen, das den Zugriff auf die Software ermöglicht und die vereinbarte Funktionalität bereitstellt.</p>
Change	Eine Modifikation/Änderung der Software (eines Teils davon).
Change Advisory Board (CAB)	Die Verantwortlichen für die Genehmigung von RFCs-Anfragen.
Change Manager	Endgültige Verantwortung des Änderungsbeirats.
Downtime	Zeitraum, in dem die Software innerhalb des Servicefensters nicht verfügbar ist.
Vorfall	Betriebliches Ereignis, das nicht zum Standardbetrieb der Software gehört und zu einer Beeinträchtigung des vereinbarten Betriebsdienstes führt.
Meldung	Allgemeine Fragen, Bitten und Beschwerden, die keinen Vorfall darstellen.

Wartung	Durchführung von korrigierenden, adaptiven oder präventiven Wartungsarbeiten. Dazu gehören regelmäßige Aktualisierungen der Umgebung und der Software (Firewall-Updates, Sicherheits-Patches, Betriebssystem usw.).
Wartungsfenster	Der Zeitraum, in dem Archive-IT (a) planmäßige Wartungsarbeiten durchführt und (b) notwendige zusätzliche Wartungsarbeiten durchführt, für die kein Aufschub möglich ist (denken Sie an Sicherheitsrisiken etc.)
Auflösungszeit	Die Anzahl der Arbeitsstunden zwischen dem Zeitpunkt der Bearbeitung eines Vorfalls und der Lösung des Vorfalls.
Patch of Fix	Eine Änderung der zugrunde liegenden Anwendung(en) oder Systemsoftware, um Fehler zu beheben.
Problem	Eine unerwünschte Situation, die aus verwandten Vorfällen identifiziert wurde und deren Ursache noch nicht bekannt ist.
Reaktionszeit	Die Zeit, die zwischen der Meldung des Vorfalls durch den Kunden gemäß der vereinbarten Meldemethode und der Aufnahme der Meldung durch Archive-IT verstreicht.
RFC – Request for Change	Ein RFC ist ein Synonym für ein Change Ticket. Ein Antrag auf Änderung (eines Teils) der Software.
Service-Fenster	Zeitraum, in dem der Dienst erbracht wird, abzüglich des Wartungsfensters.
Arbeitstage	Montag bis Freitag mit Ausnahme der nationalen (niederländischen) anerkannten Feiertage (wie auf der Website der Zentralregierung angegeben).
Arbeitszeiten	Von 08:15 bis 17:00 Uhr an Werktagen.
Workaround	Eine vorübergehende Lösung für einen Vorfall.

2. Software

2.1 Vorfälle/Berichte einreichen

Bei Vorfällen/Berichten im Zusammenhang mit der Archive-IT-Software wenden Sie sich bitte über das sichere **Online-Support-Portal** an die Support-Abteilung. Vorfälle/Berichte können rund um die Uhr registriert werden. In diesem Online-Support-Portal können Sie auch den Fortschritt und den Verlauf Ihrer Vorfälle/Meldungen einsehen.

Haben Sie noch keinen Zugang zum Online-Support-Portal? Diese können Sie über support@archive-it.de beantragen.

2.1.1 Verfügbarkeit des Support Desks

Die Support-Abteilung überwacht die Fortschritte und gibt Feedback zu den Vorfällen/Berichten. Die Support-Abteilung ist an normalen Arbeitstagen zwischen 8.15 und 17.00 Uhr zu erreichen. An Wochenenden und Feiertagen ist kein Personal anwesend.

Bei hoher Dringlichkeit/Notfällen kann ein Vorfall auch telefonisch gemeldet/geklärt werden (an regulären Arbeitstagen/Arbeitszeiten). Die Support-Abteilung ist unter der Telefonnummer +31 77 750 11 00 zu erreichen.

Archive-IT wird sich bemühen, Incidents innerhalb der festgelegten Lösungszeiten zu lösen (siehe Kapitel Reaktions- und Lösungszeiten).

2.1.2 Management von Zwischenfällen

Die folgenden Schritte werden nach Erhalt eines Vorfalls/einer Meldung durchgeführt:

- + Klassifizierung und Prioritätensetzung.
- + Überwachung des Fortschritts bis zur endgültigen Freigabe.
- + Übermittlung von Statusinformationen.
- + Behandlung von Vorfällen/Benachrichtigungen.

Ein Incident kann zu einem Request For Change (RFC) führen

Vorfälle/Benachrichtigungen können zu einem RFC führen. Der Vorfall/Bericht wird dann vorübergehend auf Eis gelegt - mit einem Hinweis auf den RFC. Bei hoher Dringlichkeit kann beschlossen werden, innerhalb der festgelegten Lösungszeit eine Umgehung oder Behebung vorzuschlagen.

2.1.3 Reaktions- und Lösungszeiten

Die Reaktions- und Lösungszeiten werden auf der Grundlage der angegebenen Auswirkungen und der Klassifizierung festgelegt. Die Kombination dieser beiden Faktoren bestimmt die Priorität.

Festlegung eines Wirkungscode

Auswirkungscode	Ausmaß des Vorfalls
Hoch	Mehr als 10 Benutzer oder geschäftskritische Prozesse
Mittel	2-10 Benutzer
Niedrig	1 Benutzer

Vaststellen incident classificatie

Auswirkungscode	Ausmaß des Vorfalls
Hoch	Ein Durcharbeiten ist nicht möglich oder es beeinträchtigt geschäftskritische Prozesse
Mittel	Die Fortsetzung der Arbeit ist schwierig
Niedrig	Fortsetzung der Arbeit ist möglich

Prioritätensetzung

Die Kombination aus **Impact Code** und **Klassifizierung** bestimmt die Priorität eines Incidents.

Priorität			
Klassifizierung			
Auswirkungscode	Hoch (Durcharbeiten nicht möglich)	Mittel (Durcharbeiten nicht möglich)	Niedrig (Durcharbeiten nicht möglich)
Hoog (> 10 gebruikers)	I	I	II
Middel (2-10 gebruikers)	I	II	III
Laag (1 gebruiker)	III	III	III

Ermittlung der Dringlichkeit

Afhankelijk van de prioriteit zal de urgentie worden bepaald, volgens onderstaande matrix.

Entladung und Reaktionszeit		
Priorität	Reaktionszeit	Auflösungszeit
I (dringend)	< 1 Arbeitstag	< 1 Arbeitstag
II (weniger dringend)	< 1 Arbeitstag	< 1 Arbeitswoche
III (nicht dringend)	< 1 Arbeitstag	< 1 Monat

Archive-IT wird auch dann, wenn die Ursache des Vorfalls nicht auf Archive-IT zurückzuführen ist, alle Anstrengungen unternehmen, um den Vorfall zu beheben. Archive-IT wendet jedoch keine "Lösungszeiten" für solche Vorfälle an. Archive-IT ist berechtigt, für die in diesem Zusammenhang erbrachten Leistungen ein Honorar nach den üblichen Sätzen zu berechnen.

Bei Virtual Archive in der On Premises-Situation ist eine Lösung des Problems innerhalb der festgelegten Lösungszeit nur möglich, wenn eine gute Support-Einrichtung vorhanden ist. Die Lösungszeit beinhaltet nicht die Zeit, die der Kunde benötigt, um eventuelle Hosting- und Infrastrukturaspekte anzupassen.

2.1.4 Berichte über Vorfälle/Berichte

Über das Online-Supportportal können Sie Folgendes melden:

- + Die Anzahl der Vorfälle.
- + Pro Vorfall die "Lösungszeit" und die "Reaktionszeit".
- + Die Anzahl der Vorfälle, gruppiert nach Priorität.
- + Eine Liste der offenen Vorfälle und RFCs.

2.2 Geplante Wartung

Die planmäßige Wartung der Hosting-Umgebung liegt in der Verantwortung des Kunden, und wir empfehlen, dass diese so weit wie möglich außerhalb der Arbeitszeiten/Arbeitstage während des Wartungsfensters stattfindet.

Wartung auf der Ebene des Betriebssystems und der Infrastruktur

Dazu gehören Aktualisierungen auf Betriebssystemebene (Sicherheitsupdates) (Windows-Updates) und möglicherweise die Wartung der Infrastruktur. Diese Wartung wird vom Kunden geplant und durchgeführt.

Archive-IT Software-Wartung

Während der regelmäßigen Wartungsarbeiten an der Archive-IT-Software wurde die Verfügbarkeit vorübergehend unterbrochen.

2.3 Change- und Release-Management

Anträge auf Änderungen an der Software sollten ebenfalls über das Online-Supportportal gestellt werden. Archive-IT prüft die vorgeschlagene Änderung auf ihre Durchführbarkeit und ihre Folgen (einschließlich der Kosten) und entscheidet, ob und in welchem Umfang die vorgeschlagene Änderung umgesetzt wird. Ein nicht genehmigter Änderungsantrag wird von Archive-IT mit Begründung abgelehnt.

Bezüglich Changes und Releases:

- + Diese sollten den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen.
- + Die grundlegenden Funktionen der Software werden nicht verändert/entfernt.

Für wichtige Aktualisierungen werden Versionshinweise erstellt.

2.4 Escrow-Software

Die Parteien legen Wert auf Kontinuität, was die Software und die gehosteten Daten anbelangt. Archive-IT ist die richtige Adresse dafür. Wenn Sie noch mehr Sicherheit wünschen: Archive-IT hat einen zuverlässigen Partner gefunden, der eine solide Escrow-Einrichtung anbieten kann. Wenn Sie daran interessiert sind, wenden Sie sich bitte an Archive-IT, um weitere Einzelheiten über Escrow zu erfahren.

3. Ausstiegs- und Umstiegsplan

3.1 Umfang

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses kann es zu einer Übergabe der Daten von Archive-IT an den Kunden oder an Dritte kommen. Die Übertragung von Daten beim Ausstieg und beim Übergang erfolgt auf der Grundlage der Ist-Situation der Verwaltung. Die bestehenden Dienste werden während des Ausstiegs und des Übergangs auf der Grundlage der bestehenden Vereinbarungen im Abkommen fortgesetzt.

Sind die Exit- und Retransition-Aktivitäten nach Vertragsende noch nicht abgeschlossen, werden diese Aktivitäten von Archive-IT - zu vereinbarten Kosten - bis zur endgültigen Entlassung durch den Kunden fortgeführt. Regelmäßige Änderungen an den bestehenden Diensten während des Ausstiegs und des Übergangs werden daher im Rahmen dieser Vereinbarungen erfolgen und fallen nicht in den Anwendungsbereich dieses Ausstiegs- und Übergangsplans.

Änderungen an der Infrastruktur, die sich aus der Übertragung ergeben, werden über die zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardänderungsverfahren vorgenommen. Erforderlichenfalls geht dem Beginn der Änderung eine inhaltliche Abstimmung zwischen den Fachleuten der Parteien voraus.

3.2 Kontinuität

Der Kunde wird so wenig wie möglich durch die Vertragsbeendigung, den Ausstieg und den Wiedereinstieg belästigt werden. Die Parteien verpflichten sich, während des Ausstiegs- und Übergangsprozesses zusammenzuarbeiten. Archive-IT ist dafür verantwortlich, dass die vereinbarten Service Levels eingehalten werden.

3.3 Organisation

Für die Durchführung des Ausstiegs und des Übergangs werden die Parteien jeweils einen Ausstiegs- und Übergangsmanager benennen. Die Ausstiegs- und Übergangsmanager sind die Ansprechpartner für jede Partei und verfügen über ein ausreichendes Mandat, um die in diesem Ausstiegs- und Übergangsplan vereinbarten Vereinbarungen zu erfüllen. Hinsichtlich des Umfangs des Mandats sollten interne Mandatierung, Governance-Regeln und Einschränkungen berücksichtigt werden. Die Umsetzung dieses Ausstiegs- und Umstellungsplans wird energisch in Angriff genommen werden. Die Parteien werden ihre Zeitpläne nach besten Kräften koordinieren, um den Ausstieg und den Übergang so schnell wie möglich zu gestalten. Archive-IT stellt ausreichend und gut qualifiziertes Personal und andere Ressourcen für die Durchführung eines kontrollierten Ausstiegs und Rückübergangs zur Verfügung.

3.4 Akzeptanz, Entlastung

Die Entlastung erfolgt mit der Annahme der Übertragung der betreffenden Dienstleistungen durch den Kunden. Bei der Entlassung können Restbestände vorhanden sein. Nach der Entlassung prüfen die Parteien, welche Restposten noch offen sind und erledigt werden müssen.

3.5 Aktivitäten und Ergebnisse

Die von Archive-IT im Rahmen des Exits und der Retransition erbrachten Leistungen müssen von Archive-IT geliefert werden, ebenso wie die Deliverables. In jedem Fall muss ein sicherer und transparenter Datenexport auf einem Datenträger erfolgen, der für den Kunden zu diesem Zeitpunkt lesbar und sicher ist.

Archive-IT wirkt bei der Beantwortung von Fragen mit, die innerhalb der vereinbarten Fristen gestellt werden (Fragen des Kunden und/oder von Dritten, die an der Übertragung beteiligt sind). Findet der Auftraggeber die Fristen nicht angemessen und stört er sich daran, müssen die Parteien eine neue Frist vereinbaren. Die Vorkehrungen von Archive-IT zur Daten- und Informationssicherheit werden bis zur Übergabe der Daten und sonstigen Informationen aufrechterhalten. Archive-IT wird seine Verpflichtungen im Rahmen dieses Exit- und Rückübertragungsplans nicht aussetzen, wenn ein Konflikt über die Beendigung der Zusammenarbeit auftritt.

3.6 Deliverables Archive-IT

Es gelten die folgenden Leistungen:

- + Analyse der Ausföhren und Abstimmung mit dem Kunden.
- + Festlegen oder bestimmen:
 - o In welchem Format die Daten und Metadaten bereitgestellt werden sollen.
 - o Ob die Historie der Aufzeichnungen aufgenommen werden soll.
 - o Ob Versionen von elektronischen Aufzeichnungen einbezogen werden sollten.
- + Die Klärung weiterer Fragen, wie zum Beispiel:
 - o Wie viele Exportläufe wir durchführen sollten (Testläufe und Produktionslauf).
 - o Wie oft und wie wir die Daten liefern müssen.

Archive-IT wird innerhalb von vier Wochen nach dem Ausreiseantrag eine Analyse erstellen und ausarbeiten. Archive-IT wird nach der Beauftragung innerhalb von zwei Wochen mit der Erstellung des Exportdienstes beginnen.

3.7 Vertrauliche Informationen

Die Parteien respektieren die Interessen der anderen Seite, das geistige Eigentum und die Vertraulichkeit von Informationen. Die Verschwiegenheitspflicht von Archive-IT besteht auch nach dem Exit und der Retransition auf unbestimmte Zeit fort.

3.8 Kosten für Ausstieg/Übergang

Archive-IT stellt sicher, dass bei Beendigung des Vertrages die Exit- und Retransition-Aktivitäten und -Leistungen wie in diesem Dokument beschrieben durchgeführt oder geliefert werden. Die Kosten im Zusammenhang mit dem Ausgang und der Rückübermittlung der Daten gehen zu Lasten des Kunden. Vor der Durchführung eines Ausstiegs- oder Übergangsprojekts unterbreitet Archive-IT ein Angebot.