SwissSign

Service Level Agreement

für SwissSign-Dienste

1. Zweck

Zweck dieser Service Level Agreement („SLA“) ist es, die vereinbarten Servicelevels, Supportprozesse, Verfügbarkeitsziele, Wartungsfenster und Berichtspflichten für die von der SwissSign AG für den Kunden erbrachten Dienstleistungen festzulegen.

2. Leistungsumfang

Dieses SLA gilt ausschliesslich für von SwissSign betriebene Software-as-a-Service- (SaaS) und Application-as-a-Service- (AaaS) Dienste, die in einer Produktionsumgebung im Rahmen eines kostenpflichtigen Abonnements bereitgestellt werden.

Für On-Premises-Bereitstellungen von SwissSign-Software, die vom Kunden oder einem Dritten betrieben werden, gilt dieses SLA nur für jene Serviceelemente, die unter der Kontrolle oder Verantwortung von SwissSign bleiben, einschliesslich Supportleistungen, Incident-Management, Wartungsaktivitäten, Software-Updates und gegebenenfalls von SwissSign betriebener Backend-Komponenten.

Verpflichtungen zur Serviceverfügbarkeit gelten nicht für vom Kunden betriebene On-Premises-Umgebungen, sofern in der jeweiligen Dienstleistungsvereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Evaluierungs-, Test-, Entwicklungs- und andere Nicht-Produktionsumgebungen sind ausdrücklich vom Geltungsbereich dieses SLA ausgeschlossen.

3. Begriffsbestimmungen

„Geschäft**stag**“ bezeichnet jeden Tag von Montag bis Freitag, mit Ausnahme der in der Schweiz geltenden Feiertage.

„Geschäftszeiten“ bezeichnet die Zeit zwischen 08:00 und 17:00 Uhr Schweizer Ortszeit (MEZ/MESZ) an einem Geschäftstag.

„**Kundenbezogener** Vorfall“ bezeichnet einen Vorfall, der die Nutzung des Dienstes durch den Kunden beeinträchtigt, sich jedoch auf einen einzelnen Kunden, eine bestimmte Kundenumgebung, Konfiguration, einen Datensatz, eine Integration oder eine Benutzergruppe beschränkt und weder Auswirkungen auf den Dienst für andere Kunden hat noch einen Vorfall im Zusammenhang mit der Dienstverfügbarkeit darstellt.

„Fehler“ bezeichnet eine reproduzierbare Fehlfunktion oder einen Fehler im Dienst, der dazu führt, dass dieser nicht gemäß den vereinbarten Spezifikationen funktioniert.

„Ausfallzeit“ bezeichnet den Zeitraum, in dem der Dienst aufgrund eines vollständigen Ausfalls des Dienstes, der von den Überwachungssystemen des Anbieters erkannt wurde, nicht zur Nutzung verfügbar ist. Eine teilweise Beeinträchtigung der Leistung gilt nicht als Ausfallzeit, sofern nicht anders angegeben.

„**Sicherheitswartung im** Notfall“ bezeichnet Wartungsmaßnahmen, die erforderlich sind, um kritische Sicherheitslücken, Risiken für die Systemintegrität oder dringende Probleme mit der Servicestabilität zu beheben, die ein sofortiges Eingreifen außerhalb der geplanten Wartungszeitpläne erfordern.

„Vorfall“ bezeichnet eine ungeplante Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Qualität, Verfügbarkeit, Funktionalität oder Leistung des Dienstes.

„**Service-Level-Ziele für das** Störungsmanagement“ bezeichnet die für die Bearbeitung von Störungen geltenden Service-Level-Verpflichtungen, wie sie in der jeweiligen Dienstleistungsvereinbarung festgelegt sind und auf der zugewiesenen Schweregradstufe basieren.

„Wartungsfenster“ bezeichnet einen vordefinierten Zeitraum, in dem SwissSign geplante oder Notfall-Wartungsmaßnahmen durchführen kann, die sich auf die Verfügbarkeit des Dienstes auswirken können.

„**Professionelle** Dienstleistungen“ bezeichnet Dienstleistungen, die außerhalb des Umfangs des Service-Supports und der Serviceanfragen liegen und auf Projekt-, Beratungs- oder Ad-hoc-Basis erbracht werden. Dazu gehören Tätigkeiten, die nicht mit der Bearbeitung von Vorfällen oder Serviceanfragen in Zusammenhang stehen und gesonderten Vereinbarungen sowie Gebühren unterliegen.

„Reaktions**zeit**“ bezeichnet die verstrichene Zeit zwischen der Meldung oder Erkennung eines Vorfalls und dem Beginn der aktiven Untersuchung und Bearbeitung des Vorfalls durch SwissSign.

„**RPO** (Recovery Point Objective)“ bezeichnet den maximal akzeptablen Datenverlust, gemessen in Zeit zwischen dem letzten Datenwiederherstellungspunkt und dem Eintreten einer Katastrophe oder eines größeren Ausfalls.

„**RTO** (Recovery Time Objective)“ bezeichnet den maximal akzeptablen Zeitraum, innerhalb dessen ein Dienst nach einer Katastrophe oder einem größeren Ausfall wiederhergestellt werden muss.

„Dienst“ bezeichnet jede von SwissSign bereitgestellte Anwendung, Plattform, Schnittstelle oder damit verbundene Dienstleistung, wie in der geltenden Dienstbeschreibung oder Dienstleistungsvereinbarung festgelegt.

„Dienstleistungsvertrag“ bezeichnet die zwischen SwissSign und dem Kunden geschlossene schriftliche Vereinbarung, die dieses SLA durch Verweis einbezieht und die konkret abonnierten Dienste, die anwendbaren Gebühren, etwaige Service-Level-Ziele für das Vorfallmanagement sowie etwaige zusätzliche oder abweichende Bedingungen festlegt, die für die Nutzung dieser Dienste durch den Kunden gelten.

„Dienstverfügbarkeit“ bezeichnet den prozentualen Anteil der Zeit während der geltenden Dienstzeiten, in dem ein Dienst betriebsbereit und für den Kunden nutzbar ist, vorbehaltlich der in dieser Vereinbarung festgelegten SLA-Ausschlüsse.

„Störfall **im Zusammenhang mit der** Dienstverfügbarkeit“ bezeichnet einen Störfall, der zur Nichtverfügbarkeit oder zu einer erheblichen Beeinträchtigung des Dienstes führt und mehrere Kunden oder den Dienst als Ganzes betrifft.

„Dienstbeschreibung“ bezeichnet das von SwissSign veröffentlichte oder zur Verfügung gestellte Dokument, das den funktionalen und technischen Umfang eines bestimmten Dienstes beschreibt und von SwissSign von Zeit zu Zeit nach angemessener vorheriger Benachrichtigung des Kunden aktualisiert wird.

„Servicezeiten“ bezeichnet den Zeitraum, in dem der Dienst voraussichtlich verfügbar ist und/oder in dem die Service-Levels gemessen werden, wie in Ziffer 4 unten dargelegt.

„Serviceanfrage“ bezeichnet eine nicht mit einem Vorfall in Zusammenhang stehende Anfrage nach Informationen, Unterstützung oder Zugriff, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fragen zur Nutzung, Anfragen nach Dokumentation und Anfragen zu Funktionen. Serviceanfragen umfassen keine reproduzierbaren Softwarefehler oder Dienststörungen und unterliegen nicht den Service-Level-Zielen des Vorfallmanagements.

„Servicewiederherstellungszeit“ bezeichnet die angestrebte Zeitspanne zwischen der Meldung oder Erkennung eines Vorfalls hinsichtlich der Serviceverfügbarkeit und der Wiederherstellung einer im Wesentlichen funktionsfähigen Nutzung des betroffenen Dienstes, sei es durch eine vorübergehende Umgehungslösung oder eine dauerhafte Behebung.

„Service-Support“ bezeichnet die Bereitstellung von Maßnahmen zur Vorfallbearbeitung, Fehlerbehebung und Servicewiederherstellung durch qualifiziertes Personal an Werktagen und während der Geschäftszeiten. Während dieser Zeit nimmt SwissSign Vorfallmeldungen entgegen und führt die zur Wiederherstellung des Dienstes und zur Aufrechterhaltung seines Betriebs erforderlichen Maßnahmen durch. Außerhalb von Werktagen und Geschäftszeiten werden im Rahmen des Service-Supports keine aktiven Supportmaßnahmen durchgeführt.

„Schweregrad“ bezeichnet die Einstufung, die einem Vorfall auf der Grundlage seiner geschäftlichen Auswirkungen, seiner betrieblichen Auswirkungen, seiner Dringlichkeit und des betroffenen Umfangs zugewiesen wird, wie sie von SwissSign gemäß dieser Vereinbarung festgelegt wird.

«Workaround» bezeichnet eine vorübergehende Lösung, die die betrieblichen Auswirkungen eines Vorfalls verringert oder beseitigt.

„Zielzeit **für die** Übergangslösung“ bezeichnet die Zielzeit, innerhalb derer SwissSign bestrebt ist, eine angemessene Übergangslösung für einen kundenspezifischen Vorfall bereitzustellen, die die Auswirkungen des Vorfalls mindert und es dem Kunden ermöglicht, die betroffene Funktionalität weiterhin zu nutzen.

4. Servicezeiten

Servicekomponente	Servicezeiten	Beschreibung
Servicebetrieb	Rund um die Uhr	Das Produktionssystem wird technisch rund um die Uhr, sieben (7) Tage die Woche betrieben und überwacht
Service-Support	An Werktagen während der Geschäftszeiten	Bereitstellung von Supportleistungen an Werktagen und während der Geschäftszeiten, einschließlich der Bearbeitung von Störungen, Maßnahmen zur Wiederherstellung des Betriebs und des Kundensupports.

Support-Kontakte

Kontaktmethode	Zweck
E-Mail: scc@swisssign.com	Meldung von Störungen und Serviceanfragen während der Service-Support-Zeiten
Telefon: +41 84 877 66 55	Störfall mit kritischer Auswirkung auf die Serviceverfügbarkeit

5. Wartungsfenster

SwissSign kann während der unten definierten Wartungsfenster geplante oder dringende Wartungsarbeiten durchführen. Zu diesen Arbeiten können Updates, Upgrades, Patches, Infrastrukturwartung und sicherheitsrelevante Maßnahmen gehören. Während der Wartungsfenster können die Dienste teilweise oder vollständig nicht verfügbar sein. Wartungsfenster werden bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungsart	Wartungsfenster
Standardwartung	Werktage während der Geschäftszeiten
Wartung am Wochenende	Außerhalb von Werktagen oder Geschäftszeiten (Samstag und Sonntag: ganztägig)
Notfall-Sicherheitswartung	Montag bis Sonntag: 02:00 – 06:00 Uhr (Schweizer Ortszeit, MEZ/MESZ)

5.1 Geplante Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten dürfen in der Regel zwölf (12) Mal pro Kalenderjahr nicht überschreiten. SwissSign kündigt geplante Wartungsarbeiten mindestens sieben (7) Tage im Voraus an, einschließlich der voraussichtlichen Startzeit und der voraussichtlichen Dauer.

5.2 Notfallwartung

Im Falle dringender sicherheitsrelevanter Wartungsanforderungen oder Sicherheitsvorfälle kann SwissSign Notfallwartungsarbeiten durchführen. SwissSign wird, soweit dies vernünftigerweise möglich ist, mindestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus darüber informieren.

5.3 Richtwerte für Häufigkeit und Dauer von Wartungsarbeiten

Aufgrund der bisherigen Betriebserfahrungen rechnet SwissSign mit etwa:

(a) zwei (2) umfangreichere Wartungsarbeiten pro Kalenderjahr mit einer voraussichtlichen Dauer von jeweils bis zu sieben (7) Stunden; und

(b) drei (3) kürzere Wartungsmaßnahmen pro Kalenderjahr mit einer voraussichtlichen Dauer von jeweils weniger als zwei (2) Stunden.

Die vorstehenden Schätzungen dienen ausschließlich zu Informationszwecken und stellen weder verbindliche Dienstleistungszusagen noch Einschränkungen der Wartungsmaßnahmen noch Garantien hinsichtlich der Häufigkeit oder Dauer der Wartungsarbeiten dar.

6. Service-Level-Ziele

Die Einstufung von Vorfällen dient ausschließlich der Festlegung der geltenden Service-Level-Ziele. Sie stellt keine separaten Dienstleistungskategorien dar und impliziert keine über die in dieser Vereinbarung definierten hinausgehenden vertraglichen Verpflichtungen.

6.1 Serviceverfügbarkeit (Systemverfügbarkeit)

Service-Level-Kennzahl	Ziel	Messzeitraum
Serviceverfügbarkeit	• OCSP/CRL (für öffentliche Zertifikate): 99,9 % • OCSP/CRL (für private Zertifikate): 98,5 % • Managed PKI (Web-GUI/CMC): 98,5 % • Zertifikatslebenszyklus-Management: 98,5 % • Zeitstempel-Dienst: 98,5 % • Signaturdienst (Organisationszertifikat): 98,5 %	Die Serviceverfügbarkeit wird über einen Messzeitraum von drei (3) Monate.

Messregeln

1) Die Serviceverfügbarkeit wird auf der Grundlage der Überwachungssysteme und Aufzeichnungen von SwissSign berechnet.
2) Die Serviceverfügbarkeit wird anhand der geltenden Servicezeiten während des definierten Messzeitraums gemessen.
3) Ein Zielwert für die Serviceverfügbarkeit von 99,9 % entspricht einer maximalen ungeplanten Ausfallzeit von 0,1 % der geltenden Servicezeiten innerhalb des Messzeitraums, unter Ausschluss von Wartungsfenstern und anderen im Abschnitt „SLA-Ausschlüsse“ definierten Ausnahmen.
4) Zur Veranschaulichung: Eine Verfügbarkeit von 99,9 % entspricht etwa 2,2 Stunden ungeplanter Ausfallzeit pro dreimonatigem (3) Messzeitraum.
5) Ein Dienst gilt nur im Falle eines vollständigen Dienstausfalls als nicht verfügbar.
6) Eine teilweise Beeinträchtigung der Dienstleistung, zeitweise auftretende Probleme oder eingeschränkte Funktionalität, die nicht zu einem vollständigen Ausfall der Dienstleistung führen, werden bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht berücksichtigt, sofern in der Dienstbeschreibung nichts anderes festgelegt ist.

6.2 Dienstverfügbarkeit (System-SLA)

Art des Vorfalls	Zeit bis zur Wiederherstellung des Dienstes
Vorfall der kritischen Dienstverfügbarkeit	2 Stunden (24x7)

SwissSign hält den Kunden in angemessener Weise über den Status kritischer Vorfälle zur Dienstverfügbarkeit auf dem Laufenden, einschließlich der ersten Bestätigung, Fortschrittsmeldungen und der Benachrichtigung über die Behebung bis zur Wiederherstellung des Dienstes. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgen diese Mitteilungen schriftlich per E-Mail.

6.3 SLA für das Störungsmanagement

Die Service-Level-Ziele für das Störungsmanagement sind entweder in den jeweiligen Dienstleistungsverträgen festgelegt und können je nach Dienst variieren oder in den dienstleistungsspezifischen Supportbedingungen geregelt

Für die Zwecke des Service-Supports wird zwischen Vorfällen, Serviceanfragen und Professional Services unterschieden.

Die Service-Level-Ziele für das Vorfallmanagement gelten ausschließlich für Vorfälle, die durch einen reproduzierbaren Softwarefehler oder eine andere dienstleistungsbezogene Störung verursacht werden und denen ein entsprechender Service-Level zugewiesen ist.

Serviceanfragen, einschließlich Problemen, die auf Fehlkonfigurationen, unsachgemäße Nutzung des Dienstes oder Anfragen nach Änderungen oder Unterstützung zurückzuführen sind, die über die standardmäßige Störungsbearbeitung hinausgehen, gelten nicht als Störungen und unterliegen daher nicht den Service-Level-Zielen für das Störungsmanagement.

Professionelle Dienstleistungen, einschließlich Beratung, Schulungen, kundenspezifische Implementierungen und andere projektbezogene Aktivitäten, fallen nicht in den Geltungsbereich des SLA für das Störungsmanagement und können im Rahmen separater Vereinbarungen oder Dienstleistungsverträge erbracht werden.

7. Notfallwiederherstellung (RTO/RPO)

Die folgenden Ziele für die Notfallwiederherstellung gelten ausschließlich im Falle schwerwiegender Dienstunterbrechungen, die eine Wiederherstellung aus Backup-Systemen oder einer Notfallwiederherstellungsinfrastruktur erfordern, und gelten nicht für Standard-Anwendungssupport-Vorfälle.

Metrik für die Notfallwiederherstellung	Ziel
Recovery Time Objective (RTO)	24 Stunden
Recovery Point Objective (RPO)	24 Stunden

8. SLA-Ausschlüsse

Die Service-Levels, einschließlich der Serviceverfügbarkeit und der Service-Levels für Vorfälle, gelten nicht unter den folgenden Umständen:

(a) Wartungsarbeiten und geplante Aktivitäten
Während Wartungsfenstern und bei sonstigen geplanten Wartungsmaßnahmen, einschließlich Updates, Upgrades, Patches und Änderungen an der Infrastruktur.

(b) Kundenbezogene Ursachen und Abhängigkeiten
Vorfälle, Leistungseinbußen, Verzögerungen oder Unterbrechungen, die vom Kunden verursacht wurden oder diesem zuzurechnen sind, einschließlich Fehlkonfigurationen, unsachgemäßer Nutzung des Dienstes, Nichteinhaltung technischer

, die Nichtbereitstellung erforderlicher Informationen, Zugangsrechte, Genehmigungen, Ressourcen oder sonstiger Mitwirkung, die Nichtverfügbarkeit von für die Behebung des Vorfalls erforderlichem Kundenpersonal oder Verzögerungen, die auf vom Kunden gewünschte Verschiebungen zurückzuführen sind.

(c) Abhängigkeiten von Dritten

Probleme, die durch Systeme, Netzwerke, Infrastruktur, Software oder Dienste Dritter verursacht werden, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von SwissSign liegen, einschließlich Internetverbindung, vom Kunden verwaltete Systeme oder externe Dienstleister.

(d) Ereignisse höherer Gewalt

Ereignisse, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von SwissSign liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, zivile Unruhen, Streiks, Epidemien oder staatliche Maßnahmen.

(e) Serviceanfragen

Serviceanfragen stellen keine Vorfälle dar und sind von den Service-Level-Zielen für Vorfälle ausgeschlossen. Serviceanfragen werden nach bestem Bemühen bearbeitet und können mit zusätzlichen Gebühren verbunden sein.

Zur Vermeidung von Zweifeln gilt: Jeder Zeitraum, in dem SwissSign aufgrund kundenbezogener Ursachen oder Abhängigkeiten nicht in der Lage ist, die zur Untersuchung, Behebung oder Wiederherstellung des betroffenen Dienstes erforderlichen Maßnahmen durchzuführen, wird bei der Messung der geltenden Service-Level-Ziele nicht berücksichtigt.

Bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit sind alle oben genannten Umstände auszuschließen.

9. Berichterstattung

Auf Kundenwunsch kann SwissSign monatliche Berichte über Service-Levels, Systemverfügbarkeit, Vorfälle und Supportaktivitäten bereitstellen. Für solche Berichte können zusätzliche Gebühren anfallen und sind, falls zutreffend, zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

Monatliche Berichte können unter anderem Folgendes umfassen:

(a) Systemverfügbarkeit (berechnet gemäß den Service-Level-Definitionen);
(b) Anzahl der Vorfälle und Dauer der Dienstunterbrechungen;
(c) Betriebsstatistiken zur Systemleistung und zu Supportaktivitäten.