

Soul4Business.Cloud LTD Österreich
Schottenring 16 / Top 167-168, A - 1010 Wien
Tel. +43.1.376 07 01, Mail. info@7cloud.at
(nachfolgend „Soul4Business“ genannt)



Service Level Agreement 7Cloud Services

Stand: 16. Mai 2018

Soul4Business.Cloud LTD Österreich
Schottenring 16 / Top 167-168, A - 1010 Wien
Tel. +43.1.376 07 01, Mail. info@7cloud.at
(nachfolgend „Soul4Business“ genannt)



Wahrung der Vertraulichkeit

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum der Soul4Business. Diese Unterlagen sind vertraulich zu behandeln und dürfen insbesondere nicht ohne Zustimmung der Soul4Business Dritten zugänglich gemacht, kopiert oder als Ganzes oder auch auszugsweise zu einem anderen Zweck verwendet werden als der Prüfung der Qualifikation der Soul4Business bzgl. der Erbringung von nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen. Dies gilt auch für die Ergebnisse der ggf. anschließenden Phasen der Verhandlung. Wenn kein Auftrag erteilt wird, sind sämtliche Angebots- bzw. Vertragsunterlagen auf Verlangen an die Soul4Business zurückzugeben oder nachweisbar zu vernichten.



Inhaltsverzeichnis

Service Level Agreement 7Cloud Services.....	1
Wahrung der Vertraulichkeit.....	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
Präambel.....	4
Einleitung.....	4
Gültigkeitsbereich.....	4
Verfügbarkeit.....	5
Relevante Störungen und Ausfallzeiten.....	5
Grenzwerte der Verfügbarkeit.....	6
Maximale Ausfallszeit.....	6
Erwarteter Service Level.....	6
Reaktionszeit.....	7
Maximale Reaktionszeit.....	7
Durchschnittliche Reaktionszeit.....	8
Reaktionszeiten.....	8
Gutschriftenregelung.....	9
Gutschriftenübersicht.....	9



Präambel

Im vorliegenden Dokument sind alle von der Soul4Business angebotenen Service Level Agreements beschrieben. Inhalt und Leistungsumfang der Services sind in den entsprechenden Servicebeschreibungen bzw. Angeboten enthalten.

Einleitung

Die Service Level können sich auf die Verfügbarkeit bestimmter Services (z.B. Uptime eines Servers), auf die Dauer und Zuverlässigkeit einer automatischen Verarbeitung nach Anlieferung von Daten (z.B. Bereitstellung von Daten auf Ausspielplattformen in den vereinbarten Formaten oder auf die Reaktionszeit der Soul4Business Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Meldung einer Störung oder Anforderung einer Dienstleistung (z.B. Reaktionszeit nach Störungseingang) beziehen.

Die Verfügbarkeit wird nach einer in der jeweiligen Servicebeschreibung definierten Methode gemessen. Zur Protokollierung der Dauer der automatischen Verarbeitungen wird der Dateneingang und der Abschluss jeder Verarbeitungen in entsprechenden Logfiles erfasst. Die genaue Spezifikation befindet sich in der jeweiligen Servicebeschreibung. Die Reaktionszeit wird aus den Einträgen des Soul4Business Ticket Systems ermittelt.

Gültigkeitsbereich

Das hier beschriebene Service Level Agreement (SLA) gilt für die folgenden Services:

- Hochverfügbarkeitshosting und Content Delivery Network
- Hosted E-Mail Security
- Secure E-Mail Archiv
- Hosted Web Security
- Cloud Services

Im Angebot oder Vertrag können weitere Services beschrieben sein, für die ein Service Level auf die Reaktionszeit, die Verarbeitungsdauer oder die Verfügbarkeit vereinbart wird. Die Messung der Verfügbarkeit wird in diesen Fällen gesondert im Vertrag festgelegt.



Verfügbarkeit

Relevante Störungen und Ausfallzeiten

Die Ermittlung der Ausfallzeiten erfolgt durch ein automatisiertes Messsystem. Wir bemühen uns, die zentralen Komponenten mit einer möglichst hohen Verfügbarkeit zu betreiben. Es liegt allerdings in der Natur technischer Systeme, dass sie nicht ununterbrochen störungsfrei funktionieren. In den Servicebeschreibungen ist festgelegt, welches Verfahren zum Einsatz kommt, d.h. in den Servicebeschreibungen ist die jeweilige Methode der Messung definiert. Aus der Service Level Messung sind insbesondere jene Störungen ausgenommen, die zurückzuführen sind auf:

- Höhere Gewalt,
- Verschulden des Auftraggebers, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen,
- unvermeidbare Beeinträchtigungen aufgrund von Änderungen, die vom Auftraggeber beauftragt oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden,
- Ausfälle, die von der Soul4Business nicht zu vertreten sind, insbesondere elektronische Angriffe auf die IT-Systeme oder Applikationen, soweit sie nach dem Stand der Technik und den vereinbarten Leistungen nicht zu verhindern sind. (in diesem Fall behält sich die Soul4Business das Recht vor, die betroffenen Systeme zur Wahrung der Sicherheit vom Netz zu nehmen),
- Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch die Soul4Business,
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoring-Diensten fälschlicherweise gemeldet werden sowie
- Unterbrechungen, die durch Arbeiten innerhalb angekündigter Wartungsfenster von der Soul4Business oder dessen Zulieferer verursacht wurden.
- Störungen aufgrund der Verfügbarkeit von Netzwerkverbindungen.

Ist für das Service ein Wartungslevel mit bestimmten Bearbeitungszeitraum (zB.8x5) vereinbart, wird die Ausfallzeit nur während des Bearbeitungszeitraums gewertet (siehe Punkt „Verfügbarkeit“).

Die Art und Weise der Messung ist in den Servicebeschreibungen enthalten. In regelmäßigen Abständen werden die Funktionen von wesentlichen Bestandteilen der Services geprüft. Das Messintervall richtet sich nach der „Maximalen Ausfallszeit“. Innerhalb der „Maximalen Ausfallszeit“ müssen mindestens 10 Messungen erfolgen (Definition siehe „Maximale Ausfallszeit“). Die einzelnen Messungen werden von der Soul4Business protokolliert. Der Auftraggeber kann auf Wunsch eine Kopie der Aufzeichnungen erhalten.

Die ermittelte Störungsdauer ist die Zeit von der ersten negativen Messung bis zum Zeitpunkt der letzten negativen Messung, d.h. bei nur einer negativen Messung ist die Störungsdauer Null. Damit werden einzelne Messfehler eliminiert. Die Soul4Business



ist bemüht die Messungen so durchzuführen, dass möglichst alle wesentlichen Bestandteile der Services erfasst werden.

Bei Störungen, die von Anwendern bemerkt, von der Messung jedoch nicht erfasst werden, gilt das Service dennoch als verfügbar. Umgekehrt gilt bei Störungen, die von Anwendern nicht bemerkt, jedoch von der Messung erfasst werden, das Service als nicht verfügbar. Nur von der Messung erfasste Störungen gelten als in weiterer Folge „relevante Störungen“. Störungen der Messungen selbst gelten nicht als Service-Unterbrechung.

Grenzwerte der Verfügbarkeit

Um die Geschäftsanforderungen optimal abzubilden, bietet die Soul4Business dem Auftraggeber zu jedem Service zwei Grenzwerte:

- Die „Maximale Ausfallszeit“ legt fest, wie lange eine einzelne „Relevante Störung“ dauern darf.
- Der „Erwartete Service Level“ gibt die Mindestverfügbarkeit in Prozent über ein Jahr an.

Maximale Ausfallszeit

Die „Maximale Ausfallszeit“ gibt die maximal zulässige Ausfallzeit des Services pro „Relevanter Störung“ an. Der Wert wird in Stunden angegeben. Der Service Level ist nicht eingehalten, sobald bei einer „Relevanten Störung“ die „Maximale Ausfallszeit“ überschritten wird. Sind in einem Monat mehrere „Relevante Störungen“, wird jene mit der längsten Serviceunterbrechung für die Beurteilung herangezogen. Es erfolgt keine Zusammenrechnung von einzelnen „Relevanten Störungen“. Für die allfällige Überschreitung der „Maximalen Ausfallszeit“ gebührt immer nur insgesamt maximal eine Gutschrift pro Monat. Keine Gutschrift gebührt, wenn bereits eine Gutschrift wegen Überschreitung der „Maximalen Reaktionszeit“ im selben Monat gewährt wird.

Erwarteter Service Level

Der „Erwartete Service Level“ gibt die minimale Verfügbarkeit in Prozent über ein Jahr an.

Berechnung des „Erwarteten Service Levels“: Die Berechnung der Jahresverfügbarkeit als Maß für den erwarteten Service Level erfolgt auf Basis des Kalenderjahres. Jedes Monat wird mit 30 Tagen und ein Jahr mit 360 Tagen bewertet. Für das erste und letzte Vertragsjahr erfolgt eine Aliquotierung. Liegt die tatsächliche Jahresverfügbarkeit unter dem „Erwarteten Service Level“, ist der Service Level nicht erreicht.



$$\text{Jahresverfügbarkeit(\%)} = 100\% - \frac{\text{Summe der Ausfallszeiten des Jahres}}{360 \times 24} \times 100$$

Zusätzlich wird die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit monatlich ermittelt. Dies hat aber keine Auswirkungen auf den „Erwarteten Service Level“, sondern dient lediglich zur Information.

$$\text{Monatsverfügbarkeit(\%)} = 100\% - \frac{\text{Summe der Ausfallszeiten des Monats}}{30 \times 24} \times 100$$

Für die betroffenen Services (siehe Gültigkeitsbereich) kann die Soul4Business folgende Verfügbarkeitsklassen anbieten.

SLA	„Maximale Ausfallzeit“	„Erwarteter Service Level“	Bearbeitungszeitraum
Enterprise	4,38 h	99,95 %	24x7
Standard	17,52 h	99,80 %	8x5

24x7 Die Bearbeitung erfolgt rund um die Uhr auch an Sonn- und Feiertagen.
8x5 Die Bearbeitung erfolgt zur Normalarbeitszeit der Soul4Business (Montag bis Freitag von 10:00 bis 17:00 Uhr, außer an österreichischen Feiertagen, 24. Dezember und 31. Dezember). Für Services mit Bearbeitungszeitraum 8x5 wird die Ausfallszeit nur während der Normalarbeitszeit der Soul4Business gewertet.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit von der Meldung einer gemessenen Störung bis zum Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch die Soul4Business.

Ist für das Service ein Wartungslevel mit bestimmten Bearbeitungszeitraum (z.B 8x5) vereinbart, wird die Reaktionszeit nur während des Bearbeitungszeitraums gewertet (siehe Punkt „Verfügbarkeiten“).

Maximale Reaktionszeit

Die „Maximale Reaktionszeit“ gibt die maximal zulässige Reaktionszeit an.

Das Service Level ist nicht eingehalten, sobald bei einer gemessenen Störung die „Maximale Reaktionszeit“ überschritten wird. Gibt es in einem Monat mehrere gemessene



Störungen, wird diejenige mit der längsten Reaktionszeit für die Beurteilung herangezogen. Es erfolgt keine Zusammenrechnung von Reaktionszeiten. Für die allfällige Überschreitung der „Maximalen Reaktionszeit“ gebührt immer nur insgesamt maximal eine Gutschrift pro Monat. Keine Gutschrift gebührt, wenn bereits eine Gutschrift wegen Überschreitung der „Maximalen Ausfallszeit“ im selben Monat gewährt wird.

Durchschnittliche Reaktionszeit

Die „Durchschnittliche Reaktionszeit“ gibt den Mittelwert aller Reaktionszeiten auf gemessene Störungen an. Die Berechnung des Jahresdurchschnitts erfolgt auf Basis des Kalenderjahres. Für das erste und letzte Vertragsjahr erfolgt eine Aliquotierung. Liegt der Mittelwert aller Reaktionszeiten im Jahresschnitt über der „Durchschnittlichen Reaktionszeit“, ist der Service Level nicht erreicht.

$$\text{Jahresdurchschnitt der Reaktionszeit} = \frac{\text{Summe aller Reaktionszeiten im Jahr}}{\text{Anzahl der gemessenen Störungen im Jahr}}$$

Zusätzlich wird die durchschnittliche Reaktionszeit monatlich ermittelt. Dies hat aber keine Auswirkungen auf die „Durchschnittliche Reaktionszeit“.

$$\text{Monatsdurchschnitt der Reaktionszeit} = \frac{\text{Summe aller Reaktionszeiten im Monat}}{\text{Anzahl d. gemessenen Störungen im Monat}}$$

Reaktionszeiten

Die folgende Tabelle zeigt die Reaktionszeiten der angeführten Dienstleistungen abhängig vom vereinbarten Service Level.

Dienstleistung	SLA	„Maximale Reaktionszeit“	„Durchschn. Reaktionszeit“	Bearbeitungszeitraum
Reaktionszeit bezüglich gemessener Störungen	Enterprise Standard	30 min 120 min	15 min 60 min	24x7 8x5
24x7		Die Bearbeitung erfolgt rund um die Uhr auch an Sonn- und Feiertagen.		
8x5		Die Bearbeitung erfolgt zur Normalarbeitszeit der Soul4Business (Montag bis Freitag von 10:00 bis 17:00 Uhr, außer an österreichischen Feiertagen, 24. Dezember und 31. Dezember). Für Services mit Bearbeitungszeitraum 8x5, wird die Reaktionszeit nur während der Normalarbeitszeit der Soul4Business gewertet.		



Gutschriftenregelung

Die Soul4Business gewährt dem Auftraggeber Gutschriften, wenn die festgelegten Service Levels (Verfügbarkeiten oder Reaktionszeiten) nicht eingehalten werden. Eine etwaige Gutschrift wird für das jeweilige Service gewährt.

Wird die „Maximale Ausfallszeit“ bzw. die „Maximale Reaktionszeit“ überschritten, so ergibt sich die Höhe der Gutschrift aus der nachfolgenden Gutschriftenübersicht. Pro Überschreiten der „Maximalen Ausfallszeit“ bzw. der „Maximalen Reaktionszeit“ und Service wird immer nur maximal insgesamt eine Gutschrift monatlich gewährt.

Wird der „Erwartete Service Level“ oder die „Durchschnittliche Reaktionszeit“ nicht erreicht, wird zusätzlich je eine Gutschrift jährlich gewährt.

Gutschriftenübersicht

Überschreitung	Vergütung
Überschreitung der „Max. Ausfallszeit“, bzw. „Max. Reaktionszeit“	5% der aliquoten Monatsvergütung
Überschreitung der „Max. Ausfallszeit“, bzw. „Max. Reaktionszeit“ um mehr als das Doppelte	10% der aliquoten Monatsvergütung
Überschreitung des über das Jahr „Erwarteten Service Levels“ bzw. der „Durchschnittlichen Reaktionszeit“	5% einer aliquoten Jahresvergütung

Die Monatsvergütung entspricht einem Zwölftel des Rechnungspositionsbetrages pro Jahr des betroffenen Service, der Überschreitung.

Die Summe aller Gutschriften eines Kalenderjahres ist pro Service auf maximal ein Zwölftel der Jahresvergütung limitiert. Für das erste und letzte Vertragsjahr erfolgt eine Aliquotierung der maximalen Jahresvergütung.

Die Einforderung einer Gutschrift für die Überschreitung der „Maximalen Unterbrechungsdauer“ bzw. der „Maximalen Reaktionszeit“ muss binnen 2 Monaten nach dem Einzelereignis erfolgen.

Die Einforderung einer Gutschrift für die Überschreitung des „Erwarteten Service Levels“ oder der „Durchschnittlichen Reaktionszeit“ muss bis Ende Februar des darauffolgenden Jahres erfolgen.

Im Fall einer vorherigen Vertragsbeendigung muss die Einforderung einer Gutschrift jedoch spätestens zum Tage des Vertragsendes erfolgen.

Soul4Business.Cloud LTD Österreich
Schottenring 16 / Top 167-168, A - 1010 Wien
Tel. +43.1.376 07 01, Mail. info@7cloud.at
(nachfolgend „Soul4Business“ genannt)



Die Verrechnung einer Gutschrift erfolgt innerhalb von 3 Monaten nach Eingang einer Gutschriftenanforderung.