

Service Level Agreement (SLA) - #protectiveIT

by Wolfer Informatik GmbH

Max Mustermann AG

09.08.2022 22:38

Einleitung

Im vorliegenden SLA wird der Leistungsumfang der von Wolfer Informatik GmbH angebotenen Services beschrieben. Die Firma Wolfer Informatik GmbH berät den Kunden mit der Philosophie #protectiveIT als Grundlage.

#protectiveIT

Umwelt, Mensch und Infrastruktur werden durch die #protectiveIT-Philosophie geschützt.

Die Philosophie ist unter <https://wolfer.swiss/protectiveIT> beschrieben.

Soziales Engagement

Die Firma Wolfer Informatik GmbH spendet 5% des Umsatzes auf Leistungen an ein NPO oder einen Verein in der Region. Wer von diesem Engagement profitiert, definieren beide Parteien zusammen.

Aus dem sozialen Engagement darf für die spendenden Parteien keinen direkten Nutzen entstehen. Es dürfen keine Leistungen, wie Werbung usw., mit den Spenden verknüpft sein.

Definitionen

Meldung

Eine Meldung ist eine Mitteilung (Störung, Anpassung, Ergänzung) zur abgedeckten Infrastruktur vom Kunden an Wolfer Informatik GmbH die über einen, der definierten Kommunikationskanäle abgesetzt wurden.

Schweregrad

Der Schweregrad ist eine Kategorie, die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit der Meldung zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln.

Schweregrad	Definition	Ausfallbeschreibung
1	Kritischer Fehler	<ul style="list-style-type: none">Kein Anwender kann arbeiten z.B. Terminal-Server ist offline
2	Fehler	<ul style="list-style-type: none">Mehrere Anwender können z.T. nicht arbeiten z.B. Mails-Server ausgefallenEin Anwender kann gar nicht arbeiten z.B. Ausfall eines Rechners
3	Problem	<ul style="list-style-type: none">Ein Anwender kann z.T. nicht arbeiten z.B. Anwender weiss nicht, wie man Kalender im Outlook frei gibt.
4	Anfrage	<ul style="list-style-type: none">Anpassung / Änderungen an der bestehenden Konfiguration

Zugänge

Passwörter und Zugänge, die für das Erfüllen des SLA nötig sind.

1password

1password ist ein Online-Safe für Zugänge (Vault). Es wird von Wolfer Informatik GmbH. Das Vault wird von Wolfer Informatik GmbH zur Verfügung gestellt.

Review

Die Wolfer Informatik GmbH führt jedes Jahr ein Review, mit dem Kunden, zu der unter im Anhang «SLA-Inventar» geführten Infrastruktur durch. Es werden offene Punkte aus dem Prozessmanagement, dem Risikomanagement und dem Servicemanagement bearbeitet. Zudem wird das SLA-Inventar abgeglichen.

Sensibilisierungsmassnahmen

Massnahmen, die aus der Risikoanalyse abgeleitet werden und durch die Mitarbeiter umgesetzt werden müssen. Diese Massnahmen werden an Schulungen vermittelt und sind jederzeit für die Mitarbeiter zugänglich.

Recovery-Planung

Planung zur Wiederherstellung des Normalbetriebes bei einem Fehler.

Backup-Strategie

Aus der Recovery-Planung abgeleitete nötige Backups

Risikoanalyse

Die Risikoanalyse ist eine Analyse der Gefahren, die die im «SLA- Inventar» geführten Infrastruktur mit sich bringt. Sie besteht aus standardisierten Punkten und einer individuellen Beurteilung, die von beiden Parteien erarbeitet wird.

Aus der Risikoanalyse werden Sensibilisierungsmassnahmen für Mitarbeiter, Recovery-Prozesse und Backup-Lösungen abgeleitet.

Risiko-Asset

Ein Risiko-Asset ist eine definierte Bedrohung oder Massnahme aus dem Risiko-Management. Es gibt: Bedrohung-, Prävention-, Monitoring- und Recovery-Assets.

Dokumentation

Die Dokumentation ist eine Zusammenstellung aus SLA-Inventar, Risikoanalyse und Zugängen. Sie wird dem Kunden in Form von PDF und XLS zur Verfügung gestellt.

Newsletter

E-Mail-Nachricht von Wolfer Informatik GmbH an den Kunden mit aktuellen Informationen zur Sicherheit.

SLA – Inventar

Das SLA-Inventar ist eine Liste mit Infrastruktur-Elementen, die in diesem SLA abgedeckt sind.

Das SLA-Inventar wird einmal bei Vertragsunterzeichnung und bei jedem Review ausgehändigt und abgeglichen.

Die im SLA-Inventar eingeschlossenen Infrastruktur kann jederzeit angepasst werden. Dazu ist keine Vertragliche Anpassung nötig. Die Abrechnung erfolgt ab Umsetzung.

Kategorien

Bezeichnung	Beschreibung
Server	Server und die von Wolfer Informatik GmbH installierte Software und Hardware.
Arbeitsplätze	Client-Rechner und die direkt angehängte Peripherie von Wolfer Informatik GmbH
Software	Von dritten, auf Servern installierte Software
Komponente	Frei definierbare Komponente oder «Komponenten-Gruppen»

Monitoring

Monitoring der Infrastruktur auf Fehler der Schweregrad-Stufe 1. Es werden die Verfügbarkeit und die Stabilität überwacht.

Patch-Management

Überwachtes Patch-Management (Updates) der Infrastruktur «Server».

Wartung

Jährliche Reinigung und Kontrolle der Hardware. Jährliche Prüfung der Hardware auf Schäden mittels Software.

Support

Unterstützung und Beratung. Anpassungen an der Infrastruktur wie z.B. Anwendungen installieren, VPN-Konfiguration

Technischer-Support

Koordination und Unterstützung von Lieferanten in der Erbringung ihrer Leistungen bezüglich der definierten Infrastruktur.

Anwender-Support

Support für die Benutzer in der operativen Anwendung der Software.

Zusammenarbeit

Kommunikationskanäle

Zur Platzierung von Störungsmeldungen stehen die folgenden Kanäle zur Verfügung:

Kanal	Adresse
Web-Formular	https://wolfer.swiss/kunden Zugangsdaten sind im 1password hinterlegt.
Email	info@wolfer.swiss
Telefon	+41 44 865 22 20

Servicezeiten

Die Servicezeit ist eine Definition der Zeit, in welcher der Kunde die Unterstützung des Wolfer Informatik GmbH Supports zur Verfügung hat.

Montag – Donnerstag

08:00 – 12:00, 13:00 – 17:00

Freitag

08:00 – 12:00, 13:00 – 16:00

ausser an allgemeinen Feiertagen (CH, ZH)

Reaktionszeiten

Unter Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Entgegennahme des Meldungsfalls und dem Zeitpunkt der ersten-Bearbeitung verstanden. Alle Reaktionszeiten beginnen während der Servicezeit mit Eingang der Meldungen der Benutzer über die definierten Kanäle.

Schweregrad	Reaktionszeiten
1	4h
2	24h
3	48 h
4	7 Arbeitstage

Betriebsurlaub

Die Firma Wolfer Informatik GmbH macht zwei Mal pro Jahr (Sommer und Winter) zwei Wochen Betriebsurlaub. In dieser Zeit ist ein reduzierter Betrieb und es werden nur Meldungen der Schweregrade 1 und 2 innerhalb der definierten Reaktionszeiten bearbeitet. Andere Meldungen werden nach dem Betriebsurlaub innerhalb der Reaktionszeiten bearbeitet.

Verrechnung / Kosten

Die Abrechnung erfolgt quartalsweise.

SLA - Inventar

Bezeichnung	Kosten / Jahr
Server	CHF 1000.00 inkl. MwSt.
Arbeitsplätze	CHF 300.00 inkl. MwSt.
Software	CHF 200.00 inkl. MwSt.
Komponente	Individuelle Pauschalpreis

Andere Listungen

Leistungen, die nicht im pauschalen Ansatz nach SLA-Inventar inkludiert sind, werden mit einem Stundensatz von CHF140 / h inkl. MwSt. in Rechnung gestellt.

Zugänge

Die Zugänge, werden von beiden Parteien, in 1password verwaltet.

Leistungsbeschreibung

Servicemanagement

SLA - Inventar

Kategorie	Beschreibung
Server	Support, Wartung, Patch-Management und Monitoring der im SLA-Inventar aufgeführten Server.
Arbeitsplätze	Support und Wartung der im SLA-Inventar aufgeführten Arbeitsplätze
Software	Technischer-Support und Wartung der im SLA-Inventar aufgeführten Software.
Komponente	Support der im SLA-Inventar aufgeführten Komponenten.

Prozessmanagement

Die Firma Wolfer Informatik GmbH arbeitet aktiv und beratend bei der Erarbeitung von optimierten Prozessen der im SLA-Inventar geführten Infrastruktur mit.

Es können jederzeit Anfragen zum Prozessmanagement vom Kunden oder von Wolfer Informatik GmbH über die definierten Kanäle gestellt erstellt werden.

Risikomanagement

Die Firma Wolfer Informatik GmbH erstellt eine Risikoanalyse für die im SLA-Inventar geführten Infrastruktur.

Es können jederzeit Anfragen zum Risikomanagement vom Kunden oder von Wolfer Informatik GmbH über die definierten Kanäle gestellt erstellt werden.

Newsletter

Ein Newsletter wird immer dann versandt, wenn akute Themen bestehen. Andere Themen werden nur als Risiko-Assets erfasst und im nächsten Review besprochen.

Dokumentation

Die Dokumentation wird von Wolfer Informatik GmbH fortlaufend ergänzt und angepasst.

Der Kunde erhält bei jedem Review eine aktuelle Dokumentation.

Leistungsausschluss

Aufwendungen die durch Drittanbieter Software oder Hardware, entstehen, welche nicht im SLA-Inventar aufgeführt sind.

Prozess- Management

Die Firma Wolfer Informatik GmbH trägt nicht die Verantwortung, für die Entscheidung zur Umsetzung, von Massnahmen.

Risiko-Management

Wolfer Informatik GmbH trägt nicht die Verantwortung, für die Entscheidung zur Umsetzung, von Massnahmen.

Service-Management

SLA - Inventar

Bezeichnung	Beschreibung
Server	Update von Major-Versionen der Betriebssysteme z.B. Windows Server 2016 zu Windows Server 2022
Arbeitsplätze	Operative Ausführung von expliziten Problemstellungen. z.B. Formel für Excel-Tabelle erstellen, Kalender- Berechtigungen im Outlook vergeben. Eine Hilfestellung (Anleitung, Dokumentation usw.) wird von Wolfer Informatik GmbH geboten.
Software	Anwender-Support
Komponente	

Dokumentation

Die Wolfer Informatik GmbH kann keine Gewährleistung für die Vollständigkeit der Dokumentation geben, sollte der Kunde oder dritte Änderungen ohne Absprache vornehmen.

Newsletter

Die Wolfer Informatik GmbH kann keine Gewährleistung für die Vollständigkeit der Informationen übernehmen. Der Kunde ist angehalten, sich über Branchen-Spezifische Bedrohungen selbst zu informieren und allfällige Massnahmen mit Wolfer Informatik GmbH zu besprechen. Wir und die anderen SLA – #protectivIT Kunden sind froh über aktive Mitarbeit.

Anhänge

AGB Wolfer Informatik GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Wolfer Informatik GmbH

SLA – Inventar

Auflistung der zur Unterzeichnung des SLA einbezogenen Infrastruktur.

Auflösung

Kündigungsfrist

Drei Monate auf Ende jeden Quartals.

Dokumentation

Der Kunde erhält bei Kündigung eine aktuelle Dokumentation in PDF und XLS Form.

Unterschriften

Wolfer Informatik GmbH

Max Mustermann AG

Ort, Datum

Ort, Datum