

Service Level bei Application Service Providing

Version März 2007

Das Application Service Providing umfasst alle nachfolgend beschriebenen Leistungen, die für den technischen Betrieb von umantis notwendig sind. Es umfasst das Hosting, die Wartung und Pflege der Server, die Sicherung der Daten sowie die Aufrechterhaltung des Betriebs der Software für den Kunden und die allgemeine Fehlerbehebung. Es umfasst insbesondere nicht den Anwendersupport.

Beschreibung der Dienstleistungen

Technische Infrastruktur und Administration	<p>Die umantis AG stellt die technische Infrastruktur zur Verfügung, welche notwendig ist, um den Betrieb der umantis Software für den Kunden zu gewährleisten.</p> <p>Zur technischen Infrastruktur gehören die Server, auf welchen umantis installiert und betrieben wird. Diese Server werden durch umantis administriert. Zur Administration zählt das Überwachen der Funktionstüchtigkeit ganz allgemein und von bestimmten Kennzahlen im Speziellen (Speicherplatz, Prozessorauslastung, Temperatur, Prozessüberwachung, Internetanbindung etc.), das Auswechseln von ermüdenden Teilen / Reparaturen, das regelmässige Upgraden auf verbesserte Technologien sowie das Erweitern der bestehenden Infrastruktur bei Datenwachstum.</p>
Räumlichkeiten	<p>Die Server werden in besonders dafür eingerichteten Räumlichkeiten betrieben. Diese unterliegen restriktiver Zutrittsberechtigungen und systematischer Zutrittskontrolle, sind speziell gekühlt und mit besonderem Feuerschutzmassnahmen versehen.</p>
Datensicherung	<p>Zum Schutz vor zufälligem Datenverlust aufgrund technischer Probleme oder Benutzerfehler werden die Daten redundant gehalten (RAID) und nächtlich inkrementell gesichert. Die Back-up Medien werden in regelmässigen Abständen in ein Banksafe einer Schweizer Bank gebracht.</p>
Ausfallsicherung	<p>Die umantis Server werden kontinuierlich auf deren Verfügbarkeit überwacht und entsprechend betreut. Neuralgische Punkte (Festplatten, Stromversorgung) werden redundant gehalten, sodass der Ausfall von Teilen eines Servers nicht zu dem Ausfall des Gesamtsystems führt. Genauso werden redundant ganze Systeme vorgehalten (Reserve-Server), die innerhalb kurzer Zeit den produktiven Betrieb übernehmen können.</p>
Internetanbindung	<p>Die umantis Software ist eine Weblösung und damit über das Internet zugänglich. Dazu sind die Server im Rechenzentrum von umantis mit einem transeuropäischen Backbone über ein Glasfasernetz verbunden.</p>
Verfügbarkeit	<p>Durch die redundante Infrastruktur strebt die umantis AG, eine 100%ige Verfügbarkeit, insbesondere während der Arbeitszeiten an. Die umantis AG garantiert eine Verfügbarkeit der Applikation von 98% während der Büro-Arbeitszeiten (Montag bis Freitag von 9:00 – 17:00 Uhr MEZ).</p>
Wartungsfenster	<p>Die umantis AG ist bemüht, Wartungen ohne Unterbrechung der Verfügbarkeit der umantis Lösung für den Kunden vorzunehmen. Sollte eine unterbrechungsfreie Wartung nicht möglich sein, wird diese während des Wartungsfensters Mittwochs ab 18 Uhr MEZ vorgenommen.</p>
Eigentum	<p>Die technische Infrastruktur verbleibt vollständig im Eigentum der umantis AG. Das Eigentum an den Daten verbleibt beim Kunden.</p>

Betriebs- und Arbeitszeiten

Ordentliche Bereitschaftszeiten Die umantis AG (nachfolgend umantis) erbringt ihre Leistung während des folgenden Zeitrahmens, ausgenommen eidgenössische und kantonal- sowie stadt-st.gallische Feiertag, von Montag bis Freitag 09:00 bis 17 Uhr.

Ausserordentliche Bereitschaftszeiten Die Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des umantis Produkts bei einem Ausfall erbringt umantis auch ausserhalb der ordentlichen Bereitschaftszeiten und zwar zusätzlich in den folgenden Zeiten:

- Montag bis Freitag von 7:00 bis 9:00 Uhr und von 17:00 bis 19:00 Uhr
- Samstags von 9:00 bis 16:00 Uhr
- Sonntags und an Feiertagen von 9:00 bis 16:00 Uhr

Reaktionszeit

Begriff «Reaktionszeit» Unter der Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, welche zwischen der Meldung des Problems an den umantis Kundenservice und der Fallbearbeitung (Aufnahme der Analyse) durch einen qualifizierten Mitarbeiter der umantis AG liegt.

Leistung bei Störungen und Fehlern Die Aufnahme der Arbeiten (wie zum Beispiel Kontaktaufnahme mit dem Kunden, Klärung allenfalls fehlender Angaben, Fehleranalyse, Beginn von Fehlerbehebungsarbeiten) zur Behebung von Störungen und Fehlern erfolgt durch umantis raschmöglichst, jedoch längstens innert der nachfolgend in Abhängigkeit der Priorität der Störung/des Fehlers angegebenen Fristen nach Eingang der Störungs-/Fehlermeldung des Kunden.

Priorität 1 Teilweiser oder kompletter Systemausfall.

- Reaktionszeit in der ordentlichen Bereitschaftszeit: 4 Stunden
- Reaktionszeit in der ausserordentlichen Bereitschaftszeit: 24 Stunden
- Bereitstellung der Fehlerbehebung sobald verfügbar

Priorität 2 Befristet verkraftbare Beeinträchtigung des Betriebs (Bsp. temporär kein Zugriff auf Dokumente).

- Reaktionszeit in der ordentlichen Bereitschaftszeit: 1 Arbeitstag
- Bereitstellung der Fehlerbehebung innerhalb von 5 Arbeitstagen

Priorität 3 Fehler ohne unmittelbare Auswirkung auf den Betrieb des Kunden:

- Reaktionszeit in der ordentlichen Bereitschaftszeit: 1 Arbeitstag
- Bereitstellung der Fehlerbehebung im Rahmen eines periodischen Service-Updates oder beim nächsten geplanten Produkte-Release.

Mitteilung der Dringlichkeit Der Kunde hat bei der Störung-/Fehlermeldung jeweils die Dringlichkeit und Auswirkung auf seinen Betrieb mitzuteilen. Er hat die Störung per Mail an support@umantis.com zu melden. Falls bei einer Störung gemäss Priorität 1 nicht innerhalb von 30 Minuten während der definierten Reaktionszeiten eine Rückmeldung erfolgt, meldet der Kunde die Störung über die von umantis angegebene Hotline.

Ausnahme Sind Dritt- oder Fremdprodukte betroffen, können obengenannte Reaktionszeiten nicht garantiert werden.

Anwendersupport

Telefonischer Anwendersupport Für telefonischen Anwendersupport steht dem Kunden die Hotline des Kundenservice zur Verfügung. Der Anwendersupport ist kostenpflichtig und wird mit 2.60 CHF / Minute verrechnet.

Hotline Die Hotline ist werktags von 9 – 12 Uhr und von 13 – 18 Uhr besetzt.