

Service-Level-Agreement (SLA) SASIS IT Services

| | |
|-----------------|--|
| Dokument Name | Service Level Agreement_IT_2020-01-28.docx |
| Dokument Typ | Vertrag |
| Version | 1.2 |
| Datum | 12.05.2020 |
| Freigabe durch | Geschäftsleitung SASIS AG |
| Status | Genehmigt |
| Gültig ab | 01.11.2019 |
| Autor | Thomas Günter |
| Klassifizierung | Öffentlich |

Änderungsübersicht

| Datum | Version | Autor | Bemerkung |
|------------|---------|---------------|--|
| 12.05.2020 | 1.2 | Thomas Günter | Vorlaufzeit für kundenseitiges Client-Rollout festgelegt |
| 29.10.2020 | 1.1 | Thomas Günter | Änderung in URLs als non-breaking deklariert |
| 28.01.2020 | 1.0 | Thomas Günter | Input GrL: Verfügbarkeit pro Jahr explizit ausweisen |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|-----------------------------------|----------|
| 1 | Generell | 3 |
| 2 | Serviceverfügbarkeit | 3 |
| 3 | Wartungsfenster | 3 |
| 4 | Batchabfragen | 4 |
| 5 | Releases | 4 |
| 5.1 | Release-Arten | 4 |
| 5.1.1 | Releases mit non-breaking Changes | 4 |
| 5.1.2 | Releases mit breaking Changes | 5 |
| 5.2 | Adaptierung durch Kunden | 6 |

1 Generell

SASIS IT betreibt für interne und externe Anwender Online-Services und ist bestrebt, diese möglichst unterbruchsfrei zur Verfügung zu stellen. Die folgenden Abschnitte definieren Qualitätsmerkmale, geplante Wartungsfenster sowie das Vorgehen bei Änderungen für sämtliche Services.

Die Services werden in zwei Kategorien eingeteilt:

- Hochverfügbare Services mit einer grundsätzlichen Verfügbarkeit von 7x24h
- Normalverfügbare Services mit einer grundsätzlichen Verfügbarkeit von 5x10h

2 Serviceverfügbarkeit

Die SASIS IT garantiert für ihre produktiven Services eine Verfügbarkeit von 99.8% p.a. (exkl. der angekündigten Wartungs- und Releasefenstern) basierend auf der grundsätzlichen Verfügbarkeit gemäss Kapitel 1.

Langlaufende, nächtliche Aufbereitungsjobs, deren Ergebnisse Kunden bereitgestellt werden (z. B. ZSR-Abos), stehen ab 12.00 Uhr (Mittag) garantiert zur Verfügung.

3 Wartungsfenster

Pro Jahr kann SASIS IT pro Service bis zu vier Wartungsfenster definieren, in welchen der Service nur eingeschränkt oder gar nicht zur Verfügung steht.

Wartungsfenster werden ausschliesslich für die Aktualisierung (Patching) der Infrastruktur verwendet, beinhalten keine applikatorischen Änderungen und bedingen normalerweise keine Interventionen seitens Kunde.

Ein Wartungsfenster dauert maximal 10 Stunden und wird an Wochenenden angesetzt.

Wartungsfenster ohne Bedarf an Kundeninterventionen werden mindestens 2 Wochen im Voraus über den technischen Kontakt des Kunden angekündigt.

Wartungsfenster, welche Kundeninterventionen bedingen (z.B. Aktualisierung von Zertifikaten, Anpassungen von Ciphers) werden mindestens 4 Wochen im Voraus über den technischen Kontakt des Kunden angekündigt.

Die SASIS AG behält sich vor, bei kritischen Vorkommnissen jederzeit kurzfristige Wartungsfenster anzusetzen und allenfalls im Nachhinein über den technischen Kontakt des Kunden zu informieren. Diese Anpassungen bedingen nie Kundeninterventionen.

Die Information an die Kunden erfolgt jeweils über E-Mail an den technischen Kontakt des Kunden sowie über die Website der SASIS AG. Die Kommunikation des technischen Kontaktes (inkl. Änderungen dessen) an die SASIS AG obliegt dem Kunden.

4 Batchabfragen

Abfragen aus Batch-Prozessen auf Online-Dienste der SASIS AG dürfen ausschliesslich zwischen 22 und 4 Uhr durchgeführt werden.

Als Batchabfragen gelten Abfragen mit mehr als 50 Requests pro Minute und Kunde.

Die Online-Dienste der SASIS sind mit einer Begrenzung versehen, welche die Anfragen ab einer Überschreitung von 1000 Abfragen pro Minute und Kunde zurückweist (http Statuscode 503). Sinkt die Anzahl der Anfragen (gezählt werden sämtliche Anfragen, inkl. der zurückgewiesenen) unter das Limit, so werden diese auch wieder erfolgreich beantwortet.

Der Kunde stellt sicher, dass die angebundenen Clients auf abgewiesene Anfragen korrekt reagieren.

5 Releases

Die SASIS AG ist bestrebt, ihre Services stetig dem Umfeld anzupassen und zu verbessern. Entsprechend können die Services mehrmals jährlich mit geplanten Releases aktualisiert werden.

5.1 Release-Arten

Folgende Release-Arten werden unterschieden:

| | |
|-----------------|---|
| Major-Release: | Enthält signifikante neue Features und Anpassungen bestehender Features, potentiell mit breaking Changes. |
| Minor-Release: | Enthält neue Features und Anpassungen bestehender Features, potentiell mit breaking Changes. |
| Bugfix-Release: | Geplante Releases mit Detailverbesserungen und Fehlerbehebungen, ausschliesslich mit non-breaking Changes. |
| Hotfix-Release: | Zeitlich kritische Fehlerkorrektur, ausschliesslich mit non-breaking Changes. Hotfix-Releases können jederzeit kurzfristig angesetzt werden. Diese werden im Nachhinein über den technischen Kontakt des Kunden kommuniziert. |

5.1.1 Releases mit non-breaking Changes

Releases, welche ausschliesslich non-breaking Changes enthalten, werden mindestens zwei Wochen vor dem produktiven Go-Live über den technischen Kontakt des Kunden angekündigt.

Non-breaking changes sind Änderungen die rückwärtskompatibel sind und keine Anpassungen an den konsumierenden Systemen bedingen.

APIs:

1. Neues, zusätzliches API
2. Zusätzlicher optionaler Request-Parameter eines bestehenden API's
3. Entfernung eines obligatorischen oder optionalen Request Parameters eines bestehenden API's
4. Zusätzliches obligatorisches oder optionales Feld im Response-Model eines bestehenden API's
5. Erweiterung von Wertebereich einer Enumeration
6. Entfernung eines optionalen Feldes aus dem Response-Model eines bestehenden API's
7. Änderung interner Logik

Datenschnittstellen:

1. Neue, zusätzliche Dateischnittstelle
2. Zusätzliches optionales Feld in JSON oder XML Schema
3. Entfernung von optionalem Feld aus JSON oder XML Schema

URLs:

1. Änderungen an der Base-URL
2. Änderungen bei QueryString-Parametern

5.1.2 Releases mit breaking Changes

Releases mit breaking Changes werden mindestens 3 Monate vor dem Go-Live vom technischen Kundenkontakt der SASIS AG angekündigt.

Unter Breaking Changes fallen Änderungen, welche Anpassungen an konsumierenden Systemen bedingen.

APIs:

1. Änderungen des Authentifizierungsmechanismus
2. Entfernung eines bestehenden API's
3. Änderung der URL oder der Methode eines bestehenden API's (GET zu POST oder SOAP Methodenname)
4. Zusätzlicher obligatorischer Request-Parameter eines bestehenden API's
5. Änderung (Name/Typ) eines obligatorischen oder optionalen Request-Parameter eines bestehenden API's
6. Änderung (Name/Typ) eines obligatorischen oder optionalen Feldes im Response-Model eines bestehenden API's
7. Entfernung eines obligatorischen Feldes aus dem Response-Model eines bestehenden API's
8. Reduktion oder Änderung des Wertebereichs einer Enumeration

Datenschnittstellen:

1. Änderung der Adresse oder des Ablageortes einer Dateischnittstelle
2. Entfernung einer Dateischnittstelle
3. Zusätzliches obligatorisches Feld in JSON oder XML Schema
4. Änderung (Name/Typ) eines obligatorischen oder optionalen Feldes in JSON oder XML Schema

5. Entfernung eines obligatorischen Feldes aus dem JSON oder XML Schema
6. Änderung am Datenschema einer charakterseparierten Datei (CSV)

5.2 Adaptierung durch Kunden

Der Kunde verpflichtet sich binnen 6 Monaten neue Schnittstellen und Schnittstellenversionen (Webservices, Dateien etc.) zu adaptieren. Die SASIS AG kann demzufolge alte Schnittstellen und Schnittstellenversionen jederzeit als «deprecated» erklären und diese frühestens nach 6 Monaten abschalten.

Kundenseitig betriebene Standalone-Client-Software (z. B. ZVR AdminTool) wird der Kunden-IT mindestens 2 Wochen vor dem Go-Live für die Rolloutplanung zur Verfügung gestellt.