

Service Level Agreement (SLA)

1. Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) ist eine Vereinbarung zwischen der Fundament Technologies AG, Hammerstrasse 44, 4058 Basel, Schweiz (im Folgenden „Fundament Technologies“ oder „Anbieterin“) und der Kund:in.

Dieses Dokument regelt die Rahmenbedingungen und Qualitätsstandards bezüglich Verfügbarkeiten der Applikation, den Supportzeiten und der Wartung sowie Modifikation der SaaS-Applikationen (nachfolgend „Applikation“) der Anbieterin.

Fundament Technologies legt großen Wert auf die Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit der Applikation. Die Applikation ist für die Verwendung auf Desktop-Geräten optimiert und unterstützt die neuesten Versionen der führenden Webbrowser: Safari, Chrome, Firefox und Edge. Um eine konsistente und störungsfreie Nutzererfahrung sicherzustellen, ist die Applikation in der Regel mit der aktuellsten als auch mit der unmittelbar vorherigen Version der genannten Browser kompatibel.

Kund:innen werden darauf hingewiesen, dass die Verwendung von Browser-Versionen, die älter als die zwei zuletzt veröffentlichten Versionen sind, zu eingeschränkter Funktionalität oder Performance-Problemen mit der Applikation führen kann. Fundament Technologies empfiehlt daher, stets eine der unterstützten Browser-Versionen für die optimale Nutzung der Applikation zu verwenden.

2. Verfügbarkeit der Applikation

Die Verfügbarkeit der Applikation wird als der Prozentsatz der Gesamtzeit in einem Jahr definiert, in der die Applikation erreichbar und funktionsfähig ist. Die Verfügbarkeit beträgt 98% pro Jahr. Dies bedeutet konkret:

- In einem durchschnittlichen Jahr mit 365 Tagen ist die Applikation für 358,7 Tage pro Jahr funktionsfähig und zugänglich.
- Dies lässt eine zulässige Ausfallzeit von insgesamt 7,3 Tagen pro Jahr zu

Die Berechnung der Verfügbarkeit passt sich Jahren mit mehr oder weniger als 365 Tagen entsprechend an.

Um die Qualität und Sicherheit unserer Applikation kontinuierlich zu verbessern, führt die Anbieterin regelmässige Updates durch, die etwa einmal pro Monat stattfinden. Während deren Durchführung ist die Applikation bis maximal 4 Stunden nicht verfügbar. In der Regel werden die Wartungsfenster mindestens 5 Arbeitstage im Voraus angekündigt und finden ausserhalb der regulären Bürozeiten statt.

Dringende Wartungsarbeiten können auch ohne vorherige Ankündigung vorgenommen werden. Monatliche Wartungsarbeiten zählen nicht zu den oberwähnten Ausfallzeiten.

3. Supportzeiten

Die regulären Supportzeiten von Fundament Technologies sind wie folgt festgelegt:

- Montag bis Freitag: von 09:30 Uhr bis 17:30 Uhr.

Während dieser Zeit steht das Team von Fundament Technologies für Supportdienstleistungen im Zusammenhang mit der Applikation zur Verfügung. Der Kontakt erfolgt via Mail oder Telefon:

- +41 61 563 11 55
- contact@fundament-app.ch

Sofern nichts anderes vereinbart, sind pro Kund:in 10h Support pro Jahr in der Basisdienstleistung enthalten. Darüber hinausgehende Supportleistungen sind nach Aufwand zu vergüten, wobei folgende Ansätze gelten:

- Regulärer Stundensatz: CHF 175 (exkl. MwSt)

Notfallzuschlag bei Support ausserhalb der Supportzeiten und Dringlichkeitsstufe 1: plus CHF 50 (exkl. MwSt) pro Stunde.

Für explizit gewünschte Einsätze des Supportteams bei der Kund:in vor Ort wird der An- und Rückfahrtsweg mit dem regulären Stundensatz zzgl. Auslagen für öffentlicher Verkehr (2. Klasse) oder sonstige Mobilität (CHF 1.20 / km) verrechnet.

NOTFALLREAKTION AUSSERHALB DER SUPPORTZEITEN

Im Falle eines kritischen Ausfalls oder schwerwiegenden technischen Problems mit der Applikation (siehe Dringlichkeitsstufe 1) ausserhalb der regulären Supportzeiten, ist Fundament Technologies bestrebt, eine schnellstmögliche Reaktion zu gewährleisten. Notfälle werden mit höchster Priorität behandelt. Die Notfallkontaktnummer lautet:

- +41 61 563 11 55

Fundament Technologies ist grundsätzlich bemüht, dringliche Probleme auch ausserhalb der Supportzeiten zu beheben. Fundament Technologies kann jedoch nicht garantieren, dass ausserhalb der Supportzeiten Arbeiten an der Applikation möglich sind. Dies gilt insbesondere für Wochenenden, gesetzliche Feiertage und Betriebsferien (aktuell: zwei Wochen um Weihnachten / Neujahr).

Um die effiziente Behebung von Fehlern zu gewährleisten, verpflichtet sich die Kund:in, alle für die Fehlerbehebung notwendigen Informationen bereitzustellen und auf Rückfragen von Fundament Technologies schnell und konstruktiv zu reagieren. Insbesondere werden folgende Reaktionszeiten für die Kund:in vereinbart:

Während der Behebung eines technischen Fehlers (Dringlichkeitsstufe 2 und 3) verpflichtet sich die Kund:in, auf Rückfragen von Fundament Technologies binnen 4 Stunden zu antworten, bei dringlichen Problemen (Dringlichkeitsstufe 1) sofort, d.h. binnen 30 Minuten.

4. Reaktionszeiten

4.1. DRINGLICHKEITSSTUFE 1

Bei kritischen Fehlern des Quellcodes oder der technischen Infrastruktur, welche zu einem Ausfall oder Nichtbenutzbarkeit der Applikation führen, verpflichtet sich Fundament Technologies binnen 3 Stunden in den oben genannten Supportzeiten mit der Fehlerbehebung zu beginnen und die Benutzbarkeit schnellstmöglich wiederherzustellen.

4.1.1 DEFINITION DRINGLICHKEITSSTUFE 1

Kritische Fehler sind solche Vorfälle oder Defekte im System, die eine erhebliche Beeinträchtigung der grundlegenden Funktionalität und Bedienbarkeit für die Nutzer:innen verursachen. Dies umfasst, ist aber nicht beschränkt auf:

- Systemausfall: Jeder vollständige Ausfall des Systems, der dazu führt, dass Kund:innen keinen Zugriff auf die Applikation haben.
- Erhebliche Funktionsstörungen: Fehler oder Probleme, die wesentliche Funktionen der Applikation beeinträchtigen.
- Sicherheitsverletzungen: Jegliche Vorfälle, die die Sicherheit der Nutzerdaten oder die Integrität des Systems gefährden.
- Erhebliche Performance-Probleme: Probleme, die zu ungewöhnlich langsamen Reaktionszeiten von über 20 Sekunden führen, welche die normale Nutzung des Systems stark beeinträchtigen.
- Ausfälle kritischer Schnittstellen: Probleme mit Schnittstellen oder Integrationen, die für den Betrieb des Systems unerlässlich sind. Eingesetzte Schnittstellen sind in der Datenschutzerklärung aufgelistet.

4.2. DRINGLICHKEITSSTUFE 2

Bei Fehlern, welche die Bedienbarkeit der Applikation zwar einschränken, diese aber grundsätzlich benutzbar bleibt, verpflichtet sich Fundament Technologies binnen 24 Stunden mit der Fehlerbehebung zu beginnen.

4.2.1. DEFINITION DRINGLICHKEITSSTUFE 2:

- Fehlerhafte Darstellungen: Probleme mit der Benutzeroberfläche oder der Darstellung von Informationen, die die Benutzerfreundlichkeit beeinträchtigen, aber die Kernfunktionalitäten der Applikation nicht komplett unterbrechen.
- Moderate Performance-Probleme: Verzögerungen oder Reaktionszeiten, die weit über dem normalen Bereich liegen, aber die Nutzung der Applikation nicht signifikant beeinträchtigen.
- Ausfälle nicht kritischer Schnittstellen: Probleme mit Schnittstellen, die zwar nicht für den grundlegenden Betrieb der Applikation unerlässlich sind, deren Ausfall jedoch einige spezifische Funktionen oder Prozesse beeinträchtigt.

4.3. DRINGLICHKEITSSTUFE 3

Bei Fehlern, welche die Nutzererfahrung zwar negativ beeinflussen, die Applikation aber technisch voll funktionsfähig ist, verpflichtet sich Fundament Technologies binnen 7 Arbeitstagen mit der Fehlerbehebung zu beginnen.

4.3.1. DEFINITION DRINGLICHKEITSSTUFE 3

- Fehler in der Benutzeroberfläche: Probleme, die die ästhetische oder minimale Funktionalität betreffen, wie kleinere Bugs, Tippfehler oder geringfügige Inkonsistenzen in der Benutzeroberfläche.
- Nicht-kritische Funktionsstörungen: Probleme, die einzelne, weniger genutzte Funktionen betreffen, die jedoch keinen dringenden Charakter haben und die grundlegenden Operationen nicht beeinträchtigen.
- Fragen zur Bedienung oder Konfiguration: Anfragen, die nicht direkt auf Fehler im System zurückzuführen sind, sondern sich auf Bedienungs- oder Konfiguration Aspekte beziehen, die keine unmittelbare Auswirkung auf die Systemfunktionalität haben.

5. Vereinbarte Zeitfenster mit sofortiger Reaktionszeit

Für wichtige Ereignisse der Kund:in im Zusammenhang mit der Applikation, insbesondere bei GoLive-Events bietet Fundament Technologies erweiterte Supportzeiten an, um eine reibungslose Inbetriebnahme und kontrollierte Stabilität der Applikation zu gewährleisten.

5.1. PLANUNG UND KOORDINATION

Die Kundin oder der Kunde verpflichten sich, besondere Ereignisse wie bspw. ein GoLive-Event mindestens vier Wochen im Voraus anzukündigen. Dies ermöglicht es Fundament Technologies, die notwendigen Vorbereitungen zu treffen und die Verfügbarkeit von Support-Ressourcen sicherzustellen.

5.2. SOFORTIGE REAKTIONZEIT

Während des vereinbarten besonderen Ereignisses verpflichtet sich Fundament Technologies, während zwei Arbeitstagen eine sofortige Reaktionszeit innerhalb der Supportzeiten auf technische Anfragen zu bieten. Der genaue Zeitpunkt dieser Phase wird im Voraus zwischen Fundament Technologies und der Kund:in abgestimmt.

5.3. UMFANG

Diese erweiterte Support-Regelung ist auf ein Ereignis pro Jahr und Kund:in beschränkt. Zusätzliche besondere Ereignisse oder eine längere Dauer als zwei Arbeitstage müssen gesondert vergütet werden.

6. Leistungsumfang Wartung

Die von Fundament Technologies bereitgestellte regelmässige und fortlaufende technische Betreuung der Applikation umfasst folgende Leistungen:

- Behebung von technischen Fehlern, die den laufenden Betrieb der Applikation beeinträchtigen. Das beinhaltet insbesondere aber nicht ausschliesslich den Eingriff in den Quellcode oder Konfiguration der technischen Infrastruktur.
- Regelmässiges Durchführen und Verwalten von Datenbank und System Backups. Die Backups werden täglich automatisiert durchgeführt und auf einem separaten Server für 7 Tage abgelegt.
- Regelmässiges Durchführen von System Updates. Dies schließt den kompletten genutzten Tech-Stack mit ein. Kritische Updates, die für die Sicherheit und Funktionalität der Applikation von entscheidender Bedeutung sind, werden mit höchster Priorität umgesetzt. Nicht-kritische Updates, die zur weiteren Verbesserung und Optimierung der Applikation beitragen, werden sorgfältig vom Entwicklerteam von Fundament Technologies geplant und implementiert, wobei das Entwicklungsteam der Applikation eigenständig bestimmt, wann ein Update erforderlich und am besten zeitlich zu realisieren ist, basierend auf einer umfassenden Bewertung der Auswirkungen und des Nutzens für die Applikation.

Die Kund:innen verpflichten sich, eingehende Fehlermeldungen zunächst selbständig und vollumfänglich zu prüfen und Fehlverhalten durch den/die Kund:innen als Fehlerquelle auszuschließen. Erst wenn die Kund:in eingehende Fehlermeldungen hinreichend geprüft haben und zu dem Schluss gekommen ist, dass es sich um einen technischen Fehler handelt, wird die Fehlermeldung an Fundament Technologies weiter geleitet.

6. Zugriffsrechte und Vertraulichkeit

Für eine effiziente Behebung von Fehlern kann es notwendig sein, dass die Entwicklerteams der Anbieterin Zugriff auf den Account der Kund:in erhalten. Dieser Zugriff wird ausschliesslich zum Zweck der Fehleranalyse und -behebung genutzt.

Alle dabei eingesehenen Daten werden streng vertraulich behandelt und zu keinem Zeitpunkt an Drittpersonen weitergegeben. Im Übrigen gilt die Datenschutzerklärung von Fundament Technologies, die aktuelle Fassung ist unter <https://fundament-app.ch/Datenschutz> abrufbar.

7. Modifikationen und Aktualisierungen der Applikation

7.1. ANKÜNDIGUNG NEUER FEATURES

Wenn neue Features implementiert werden, informiert Fundament Technologies die Kund:in über bevorstehende oder bereits implementierte Updates. Die Ankündigung umfasst Informationen über die Natur des Updates sowie den geplanten Zeitpunkt der Einführung.

7.2. IMPLEMENTIERUNGSPROZESS

Updates und neue Features werden sorgfältig geplant und durchgeführt, um den Einfluss auf den Betrieb und die Verfügbarkeit der Applikation zu minimieren. Fundament Technologies bemüht sich, grössere Updates ausserhalb der Hauptnutzungszeiten durchzuführen und wird die Kund:in über geplante Wartungszeiten, die für die Implementierung erforderlich sind, informieren.

7.3. FEEDBACK UND ANPASSUNG

Nach der Einführung neuer Features sammelt Fundament Technologies aktiv Feedback von den Nutzern, um die Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit kontinuierlich zu verbessern. Kund:innen werden ermutigt, ihre Erfahrungen und Anregungen zu teilen, damit Fundament Technologies diese allenfalls für zukünftige Updates berücksichtigen wird.