

# SLA - Service Level Agreement

## I. Allgemeines

### Präambel

Dieses Service Level Agreement ("SLA") regelt die standardmässigen Service Levels für Support und Services von Kyoox und findet Anwendung, wenn und soweit der Vertrag zwischen dem Kunden und Kyoox auf dieses SLA verweist.

### Einleitung

Das vorliegende Service Level Agreement (nachfolgend "SLA" genannt) bildet die rechtliche Grundlage für die Festlegung der Service Levels und Support Levels im Kontext der von Kyoox erbrachten Dienstleistungen.

Die Service Levels, wie hierin definiert, legen die verbindlichen Standards und Bedingungen fest, die für die Bereitstellung von Diensten anwendbar sind, die entweder direkt oder indirekt mit von Kyoox gehosteten Applikationen in Zusammenhang stehen.

Im Gegensatz dazu definieren die Support Levels, wie in diesem Dokument beschrieben, die Rahmenbedingungen für den Support, den Kyoox für Kunden bereitstellt, insbesondere im Zusammenhang mit Applikationen, die nicht direkt oder indirekt von oder durch Kyoox gehostet werden.

## II. Service Levels

Kyoox betreibt Services rund um die Uhr und gewährleistet deren Verfügbarkeit. Kyoox wird kommerziell zumutbare Anstrengungen unternehmen, um Services verfügbar zu halten. Mit dem Service Level "Garantierte Verfügbarkeit" wird eine Verfügbarkeitsgarantie vereinbart (SLA). Eine Verfügbarkeitsgarantie gilt pro Serviceinstanz.

### Angebotene Service Levels

Kyoox bietet zwei Service Levels an: **Best Effort** und **Garantierte Verfügbarkeit**.

	<b>Best Effort</b>	<b>Garantierte Verfügbarkeit</b>
<b>Verfügbarkeitsgarantie</b>	Keine	Ja
<b>Service Credits</b>	Keine	Ja
<b>Wartungsarbeiten</b>	Fortlaufend (nach vorheriger Ankündigung)	Auswahl von vordefinierten Wartungsfenstern durch den Kunden

Die Verfügbarkeitsgarantie gilt ausschliesslich für von Kyoox angebotene Services. Siehe “Ausnahmen der Verfügbarkeitsgarantie” für eine Liste von Ausnahmen.

## Anwendbarkeit

Diese Service Levels sind auf alle von Kyoox angebotenen Services anwendbar. Ausnahmen sind in der Leistungsbeschreibung des Services explizit vermerkt.

## Verfügbarkeitsgarantie

Jeder durch Kyoox angebotene Service verfügt über eine separat definierte Verfügbarkeitsgarantie. Diese ist jeweils dem Anhang der Leistungsbeschreibung zu entnehmen und wird ausserdem auf der Kyoox Website beim entsprechenden Service angezeigt.

## Service Credits

Falls die garantierte Verfügbarkeit während eines Kalendermonats nicht erreicht wurde, hat der Kunde Anspruch auf eine Service-Gutschrift in Form von Service Credits. Service-Gutschriften werden als Prozentsatz der vom Kunden für den Dienst gezahlten Gebühren berechnet, wenn der Dienst während eines Abrechnungszeitraums die garantierte Verfügbarkeit nicht erfüllt hat.

Monats-Verfügbarkeit	Service Credits
Weniger als in der Definierten Verfügbarkeitsgarantie, aber $\geq 99\%$	10%
$<99\%$ aber $\geq 95\%$	25%
$<95\%$ aber $\geq 90\%$	75%
$<90\%$	100%

Reports über die Monats-Verfügbarkeit einzelner Services können auf Anfrage von Kyoox generiert und bereitgestellt werden.

## Bezug von Service Credits

Wenn das SLA nicht erfüllt wurde, muss der Kunde sich innerhalb von 14 Tagen an Kyoox wenden, um die Service-Gutschrift anzufordern. Kyoox wird die Verfügbarkeit während des umstrittenen Zeitraums feststellen und die Situation bewerten.

Sollte Kyoox zu dem Schluss kommen, dass die Anfrage gerechtfertigt ist, wird die entsprechende Service-Gutschrift von zukünftigen Rechnungen abgezogen. Die Gutschriften können nicht übertragen oder gegen Bargeld oder andere Zahlungsformen ausgetauscht werden.

## Wartungsfenster

Die angebotenen Services müssen regelmässig gewartet werden, um ihre korrekte Funktionsweise garantieren zu können.

Kyoox bietet die folgenden vordefinierten Wartungsfenster zur Auswahl für das “garantierte Verfügbarkeit” Service Level an:

- Mittwoch Nachmittag: 13:00 - 18:00\*
- Freitag Nachmittag: 13:00 - 18:00\*
- Freitag Nacht: 22:00 - 02:00\*
- Samstag Nachmittag: 13:00 - 18:00\*

\* Alle Zeitangaben in MESZ / MEZ

\*\* Gesetzlich definierte Feiertage des Kantons Zürich wie [hier](#) beschrieben sind von den Wartungsfenstern ausgenommen.

Die Wartungsarbeiten können zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb des Wartungszeitfensters durchgeführt werden.

## **Wartungsarbeiten ohne Serviceunterbruch**

Wartungsarbeiten, die zu keinem Serviceunterbruch führen sollten, können jederzeit ohne vorhergehende Ankündigung durchgeführt werden.

## **Wartungsarbeiten mit Serviceunterbruch oder Verhaltensänderung**

Wenn Wartungsarbeiten zu einem Serviceunterbruch oder einer Verhaltensänderung des Services führen könnten, dann wird der Kunde mindestens 7 Tage im Voraus durch Kyoox informiert. Diese Art von Wartungsarbeiten wird in Zeiträumen verminderter Servicenutzung (meistens Nachts) durchgeführt.

## **Notfallmässige Wartungsarbeiten**

Zu notfallmässigen Wartungsarbeiten zählen Fälle, in denen Wartungsarbeiten sofort durchgeführt werden müssen. Zum Beispiel, wenn eine kritische Sicherheitslücke entdeckt wird, die ein sofortiges Eingreifen erfordert. Diese Art von Wartungsarbeit wird, falls es zu einem Serviceunterbruch kommen könnte, mindestens 1 Stunde vor Durchführung angekündigt.

## **Überwachung und Alarmierung**

Kyoox überwacht alle angebotenen Services 24/7 und reagiert proaktiv auf SLA relevante Meldungen.

# Ausnahmen der Verfügbarkeitsgarantie

Bei der Berechnung der effektiven Verfügbarkeit werden die folgenden Ausnahmen nicht berücksichtigt:

- Wartungsfenster, in denen zuvor angekündigte Wartungsarbeiten ausgeführt werden.
- Ausfälle, die durch fehlerhafte Verwendung, Anwendung oder Fehlkonfiguration des Services durch den Kunden verursacht wurde.
- Änderungen an Geräten, Konfigurationen, Anwendungen oder Services von Kyoox, die vom Kunden angeordnet oder von ihm vorgenommen wurden, die nicht von Kyoox genehmigt wurden und dadurch zum Ausfall eines oder mehrerer Services geführt haben.
- Ausfälle, die nicht auf die von Kyoox angebotenen Services zurückzuführen sind (z.B. die Nichtverfügbarkeit eines Drittanbieters).
- Ausfälle von Drittanbieter oder Kundeninfrastruktur und Services (inklusive Cloud und Netzwerk Provider)
- Der Kunde hat einen Fehler oder Ausfall gemeldet, obwohl keiner präsent war.
- Softwarefehler, sofern diese nicht die grundlegenden Eigenschaften beeinträchtigen, die für die Erbringung des Dienstes erforderlich sind oder die sich auf einzelne funktionale Eigenschaften der Software beziehen, die jedoch die Verfügbarkeit des vertraglich vereinbarten Dienstes nicht reduzieren, die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen und nicht als kritisch eingestuft werden.
- Mangelnde Unterstützung des Kunden bei der Behebung der Vorfälle, wenn seine Beteiligung erforderlich gewesen wäre.
- Ursachen, die auf den Einfluss höherer Gewalt zurückzuführen sind, welche die Bereitstellung des Services wesentlich erschweren oder verunmöglichen und nicht abwendbar sind: Naturkatastrophen jeder Art, Aufruhr, Blockade, Brand, Bürgerkrieg, Embargo, Erdbeben, Geiselnahme, Krieg, Produktionsstörungen, Revolution, Sabotage, Streiks, Terrorismus etc.

## III. Support Pakete

Kyoox bietet Services und entsprechende Verfügbarkeitsgarantien gemäss den unter Punkt II. Definierten Service Levels an. In jedem Kyoox Service ist das Standard Support Paket inbegriffen. Ausserdem bieten wir ein optionales Fortgeschrittenes Support Paket an.

### Angebote Support Pakete

	<b>Standard</b>	<b>Fortgeschritten</b>
<b>Reaktionszeit</b>	Best Effort	4h*
<b>Support-Verfügbarkeit</b>	Bürozeiten	24/7
<b>Kommunikationskanäle</b>	Tickets	Tickets & Telefon

Preis (pro Monat)	Ist im Service mit inbegriffen, persönlicher Kontakt wird nach stündlichem Aufwand abgerechnet.	5% der kumulierten, wiederkehrenden monatlichen Servicegebühr, Minimum CHF 200.00, persönlicher Kontakt wird nach stündlichem Aufwand abgerechnet.
-------------------	---	--

\* Für Vorfälle des Schweregrades "Kritisch". Für Vorfälle ohne Schweregrades "Kritisch" 8h.

## Anwendbarkeit

Support von Kyoox kann ausschliesslich auf alle Produkte im Kyoox Produktportfolio, sowie alle Technologien, die auf der Website unter "Know-How" ausgewiesen sind, geleistet werden. Es gibt keine Garantie, dass eine Supportanfrage durch Kyoox beantwortet werden kann. Kyoox Partner unterstützen Kyoox soweit möglich bei der Abwicklung von Supportanfragen.

Konkret ist die Unterstützung für folgende Bereiche gedacht:

### Allgemeine Unterstützung

Fragen oder Informationsanfragen zu einem Kyoox Service, Design, etc.

### Service Requests

Anfrage zur Instanziierung eines Standarddienstes (z.B. neue / zusätzliche Service-Instanz)

Kleine, standardmässige Änderungen eines bestehenden Dienstes (neues Benutzerkonto, andere Datenbank, ACL-Änderung usw.).

### Changes

Eine Änderung eines Dienstes in einer Weise, die in der ursprünglichen Einrichtung nicht definiert war.

Support ist nicht vorgesehen für:

### Service-Onboarding

Einarbeitung in Kyoox-Dienste, einschliesslich Einrichtung und Anpassung. Dies ist in der Regel Teil eines Einführungsprojekts oder wird vom Kunden selbst durchgeführt.

# Support Kanäle

Der primäre Support Kanal ist das Ticketsystem von Kyoox ([tickets.kyoox.ch](https://tickets.kyoox.ch)).

## Ticket

Zugriff auf das Ticketsystem erfolgt über das Webportal unter [tickets.kyoox.ch](https://tickets.kyoox.ch).

## Telefon

Der Kyoox Support ist unter der Nummer +41 (0)44 566 33 10 erreichbar.

# Schweregrade

Supportanfragen werden in die folgenden 3 Kategorien nach deren Schweregrad kategorisiert:

## Normal

Das Problem behindert die Arbeit des Kunden nicht oder hindert die Arbeit in einem wenig relevanten Bereich. Beispiele:

- Der Kunde wird in seiner Arbeit nicht gehindert
- Einzelne (kleine) Teile einer Applikation / eines Services sind nicht verfügbar oder verlangsamt
- Der Zugang zu einem wesentlichen Teil der Applikation / dem Service ist nicht mehr (wie in der Service Beschreibung definiert) gewährleistet, es handelt sich aber um eine nicht Business kritische Funktionalität.
- Eine Umgehungslösung ist verfügbar oder kann ohne übermässigen Aufwand in vernünftiger Zeit aktiviert / realisiert werden.

## Hoch

Das Problem behindert die Fortführung einer wesentlichen Tätigkeit. Beispiele:

- Die Primärfunktion des Dienstes funktioniert, aber mindestens eine wesentliche Sekundärfunktion funktioniert nicht.
- Funktionen in den Kernanwendungen können in einzelnen Bereichen nicht oder nur sehr langsam ausgeführt werden.

## Kritisch

Das Problem verhindert die Fortführung der Geschäftstätigkeit. Beispiele:

- Totalausfall der Applikation / des Services
- Der Zugriff auf geschäftskritische Kernanwendungen ist in zentralen Funktionen nicht möglich (direkte Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit).
- Eine sofortige Umgehungslösung ist weder möglich noch absehbar.

# Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten sind abhängig von Schweregrad der Anfrage. Die Reaktionszeit beschreibt die Zeit, nach der Kyoox spätestens mit der Problemlösung beginnt. Es gibt keine garantierte Zeitspanne für die Lösung der Support-Anfrage, da die Komplexität und die Grundursachen der Probleme stark variieren können.

Schweregrad / Support Paket	Standard	Fortgeschritten
Standard	Best Effort	Nächster Arbeitstag
Hoch	Best Effort	4 Stunden
Kritisch	Best Effort	2 Stunden

Die Anfrage muss über das Ticketsystem als Support Kanal gestellt werden, um die Reaktionszeiten garantieren zu können.

# Supportverfügbarkeit

## Bürozeiten

Montag – Freitag 09:00 bis 17:00 MESZ / MEZ (ausgenommen [gesetzliche Feiertage des Kantons Zürichs](#))

## 24/7

Montag – Sonntag 00:00 bis 24:00. Support der ausserhalb der oben definierten Bürozeiten liegt, wird mit einem Aufschlag von 50% auf den Stundensatz berechnet.

# Stundensatz

Stundensatz pro Arbeitsstunde: CHF 140.00

# Stundenpakete

Supportstunden können vorab mit einem Rabatt in Paketen gekauft werden. Die bezogenen Supportstunden verfallen, sofern sie nicht genutzt wurden, 1 Jahr nach Inkrafttreten des Vertrags. Genutzte Supportstunden werden durch Kyoox vom Guthaben abgezogen und einmal monatlich per Abrechnung kommuniziert.

Stunden (Anzahl)	Preis pro Stunde	Gesamtkosten
50	CHF 135.00	CHF 6'750.00
100	CHF 130.00	CHF 13'000.00
150	CHF 125.00	CHF 18'750.00
200	CHF 120.00	CHF 24'000.00

# Einschränkungen

## Fair Use

Der Support ausserhalb der Bürozeiten ist für im Voraus geplante Arbeiten oder Notfälle vorgesehen. Wir behalten uns das Recht vor, Support ausserhalb der Bürozeiten bei übermässiger Nachfrage abzulehnen.

## Pro Kunde

Ein Supportpaket ist auf einen spezifischen Vertrag beziehungsweise auf ein spezifisches Angebot anwendbar.

## Stundenrapportierung

Supportarbeit wird in 15 Minuten Inkrementen erfasst und dem Kunden zusammen mit der Abrechnung zugestellt.