

## iTWO site – Service Level Agreement (SLA)

RIB Software SE (Stand: 05/2020)



### § 1 Festlegung Verfügbarkeit und Betriebszeiten

(1) Bei iTWO site ist folgende Systemverfügbarkeit Vertragsgrundlage.

Systemverfügbarkeit	Produktiv: 99,5%
Redundanz	Single Zone innerhalb der Azure Location
Kernbetriebszeiten	Mo-Fr 07:00-17:00 MEZ. Die Leistung des Systems steht für die volle Anzahl der Nutzer bereit.
Nebenbetriebszeiten	Zeit außerhalb der Kernbetriebszeit. Die Leistung des Systems steht für die Anzahl von 10% der Nutzer bereit.

Die Verfügbarkeit ist der Zeitraum, in dem die Plattform für die Anwendung mindestens bereitsteht. Die Betriebszeit beträgt grundsätzlich 24x7. In diesem Zeitraum ist iTWO site grundsätzlich erreichbar. Darüber hinaus werden Kernbetriebszeiten und Nebenbetriebszeiten von iTWO site definiert. Hiervon unberührt sind die vereinbarten Support Zeiten. Der Unterschied zwischen Kernbetriebszeiten und Nebenbetriebszeiten ist ausschließlich die Leistungsfähigkeit der angebotenen Service Infrastruktur.

Die Systemverfügbarkeit gilt nicht während der Wartungsfenster. Die Verfügbarkeit wird am Ende eines jeden Monats wie folgt gemessen:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = 100 * (\text{gesamte verfügbare Zeit} - \text{relevante Ausfallzeit}) / \text{gesamte verfügbare Zeit}$$

Die gesamte verfügbare Zeit wird auf der Grundlage der vereinbarten Servicezeit (pro Jahr) abzüglich der im Voraus vereinbarten Wartungsarbeiten (Wartungsfenster, geplante Wartung) ermittelt. Die "relevante Ausfallzeit" ist definiert als die Zeitspanne (innerhalb der vereinbarten Betriebszeiten) zwischen der Meldung einer Störung und ihrer Behebung.

#### (2) Security

Es werden Richtlinien und Verfahren verwendet, um den unbefugten physischen und logischen Zugang zu den Diensten zu verhindern und die Kundendaten bestmöglich zu schützen.

#### (3) Unser Commitment

Sicherer Betrieb durch eine Vielzahl von Zertifizierungen, von denen hier nur einige relevante genannt sind: ISO/IEC 27001:2013, BSI IT-Grundschutz, ISO/IEC 27017 und 27018, BSI C5, SOC 1 Typ II

#### (4) DSGVO

Die Prozesse in iTWO site sichern DSGVO-Konformität ab, dabei werden auch die Rahmenbedingungen der DSGVO erfüllt. Der laut DSGVO erforderliche Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (AVV) für iTWO site bildet insbesondere die technisch-organisatorischen Maßnahmen (TOM), sowie alle notwendigen Prozesse ab.

## § 2 Support

Die RIB als Hersteller kann den Support aus einer Hand (exklusiv) über die 3 Ebenen (Anwendung, Infrastruktur, Plattform) bieten. Gleiches gilt für den Zugriff auf die komplette Bandbreite an Ressourcen von der Software Entwicklung über den Anwendung-Support bis hin zu Managed Services.

Innerhalb unseres Supports wird eine proaktive Überwachung durchgeführt. Dies zielt darauf ab, die möglichen Probleme automatisch zu identifizieren und zu beheben, so dass die Auswirkungen des Problems minimiert werden und der Informationsfluss zu den Kunden optimal ist.

Sollte trotzdem ein Problem auftreten, muss der Kunde dieses als Incident oder als Serviceanforderung im iTWO site Serviceportal registrieren. Nur berechtigte Benutzer des Kunden können Ausfälle und Serviceanforderungen anmelden.

Support-Betriebszeiten:

Montag bis Freitag 08:00 - 17:00 Uhr MEZ

Incident Levels werden nach Schweregrad definiert.

- Priorität 1 - Kritisch: Kritische Produktionsprobleme, die alle Benutzer betreffen, einschließlich Probleme mit der Systemverfügbarkeit und Datenintegrität, ohne dass ein Workaround verfügbar ist. Kritische Incidents der Priorität 1 sind neben der Registrierung im Serviceportal auch telefonisch zu melden.
- Priorität 2 - Dringend: Die Hauptfunktionalität ist beeinträchtigt oder die Leistung ist stark beeinträchtigt. Das Problem ist hartnäckig und betrifft viele Benutzer und/oder wichtige Funktionen. Es ist kein vernünftiger Workaround verfügbar.
- Priorität 3 - Hoch: Problem mit der Systemleistung oder Fehler, der einige, aber nicht alle Benutzer betrifft. Ein kurzfristiger Workaround ist verfügbar, aber nicht skalierbar.
- Priorität 4 - Mittel: Fehler, der eine kleine Anzahl von Benutzern betrifft und für den ein angemessener Workaround verfügbar ist.

Das iTWO site Service Center wird die Prioritätsstufen für Incidents zum Zeitpunkt der Aufzeichnung der Incidents festlegen. Nur autorisierte Benutzer dürfen Incidents melden. Incident Berichte müssen auf Deutsch eingegeben werden.

Mit Ausnahme der Meldung von Incidents der Priorität 1 gelten die Betriebszeiten des Service-Zentrums.

## § 3 Service Requests

(1) Service Requests sind in der Regel Anfragen nach Informationen oder Beratung oder nach einer Standardaktion (wie z.B. Passwort zurücksetzen), die im Allgemeinen nicht mit einer Ausfallzeit verbunden ist. Das iTWO site Service Center legt nach Rücksprache mit dem Anfragenden fest, ob die gemeldete Anforderung als Serviceanforderung oder als Änderungsanforderung gekennzeichnet werden soll. Service Requests werden nach Time and Material in Rechnung gestellt.

#### (2) Change Requests

Änderungen von Service-Konfigurationen können über einen Change Request beantragt werden. Das iTWO site Service Center wird nach Rücksprache mit dem Anfrager Änderungswünsche planen. Change Requests werden auf Time- and Material Basis in Rechnung gestellt. Das iTWO site Service Center ist nicht verpflichtet, der Ausführung eines Change Request zuzustimmen. Nur autorisierte Benutzer dürfen Änderungsanfragen beim iTWO site Service Center über das Portal eingeben. Dringende Änderungswünsche müssen telefonisch gemeldet werden. Alle Änderungen, die außerhalb der normalen Betriebszeiten des iTWO site Service Center ausgeführt werden müssen oder voraussichtlich ausgeführt werden müssen, sollten während der Betriebszeiten des Servicezentrums gemeldet werden, wobei eine ausreichende Vorlaufzeit für die ordnungsgemäße Planung der Aktivitäten zu berücksichtigen ist.