

## Service-Level-Agreement (SLA) santéservices IT Services

|                 |                                       |
|-----------------|---------------------------------------|
| Dokument Name   | Service Level Agreement_IT_2022-10-17 |
| Dokument Typ    | Vertrag                               |
| Version         | 1.11                                  |
| Datum           | 17.10.2022                            |
| Freigabe durch  | Geschäftsleitung santéservices ag     |
| Status          | Genehmigt                             |
| Gültig ab       | 01.11.2019                            |
| Autor           | Thomas Günter                         |
| Klassifizierung | Öffentlich                            |

### Änderungsübersicht

| Datum      | Version | Autor                 | Bemerkung  |
|------------|---------|-----------------------|--|
| 01.07.2026 | 1.12    |                       | Neues Layout   |
| 17.10.2022 | 1.11    | Thomas Wackersreuther | Verfügbarkeit von 98.0% auf 99.8% erhöht, da Project Phoenix nun abgeschlossen ist   |
| 23.09.2022 | 1.10    | Thomas Wackersreuther | Umbenennung "Breaking Changes" zu "Early Announced Changes (EAC)" und "Non-breaking Changes" zu "Short Notice Changes (SNC)"   |
| 10.05.2022 | 1.9     | Thomas Wackersreuther | Abschnitt "Batchabfragen" überarbeitet und Definition "Batch" sowie Wording Abfrage/Anfrage präzisiert und "best Effort"-Hinweis eingearbeitet. Abschnitt "Non-breaking Changes" bzgl. URL präzisiert. |
| 29.06.2021 | 1.8     | Thomas Wackersreuther | Fussnote auf Input der GrL angepasst   |
| 07.06.2021 | 1.7     | Thomas Wackersreuther | Anmerkung zur Verfügbarkeit hinzugefügt  |
| 18.05.2021 | 1.6     | Thomas Wackersreuther | Anpassungen gemäss VT santéservices vom 19.05.2021   |
| 30.03.2021 | 1.5     | Thomas Wackersreuther | Entfernung Kap. 5.2 (Adaptierung durch Kunden), Frist für Breaking-Changes auf 4 Monate erhöht, Verfügbarkeit auf Achermann-Bericht angepasst  |
| 12.03.2021 |         | Thomas Wackersreuther | Im Fehlerfall können die ZSR-Abos erst um 19 Uhr bereitgestellt werden: 12.00 auf 19.00 Uhr geändert   |
| 30.07.2020 | 1.4     | Thomas Wackersreuther | Abgrenzung zu allfälligen Support-SLAs gewisser Produkte   |
| 03.06.2020 | 1.3     | Thomas Wackersreuther | Formulierung bezügl. Aufbereitung Datenabos geschärft  |
| 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

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Generell</b>                            | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Serviceverfügbarkeit</b>                | <b>4</b> |
| <b>3</b> | <b>Wartungsfenster</b>                     | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>Batchabfragen</b>                       | <b>5</b> |
| <b>5</b> | <b>Releases</b>                            | <b>5</b> |
| 5.1      | Release-Arten                              | 5        |
| 5.1.1    | Releases mit Short Notice Changes          | 5        |
| 5.1.2    | Releases mit Early Announced Changes (EAC) | 6        |

## 1 Generell

santéservices 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 IT Services. Darüber hinaus kann es für spezifische Produkte zusätzlich Support-SLAs geben, die in separaten Dokumenten vereinbart werden.

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 santéservices 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.

Datenabonnemente (z.B. ZSR-Abos oder ZVR-Abos) werden mittels langlaufenden, nächtlichen Jobs aufbereitet und stehen ab 19.00 Uhr garantiert zur Verfügung.

## 3 Wartungsfenster

Pro Jahr kann santéservices 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 6 Wochen im Voraus über den technischen Kontakt des Kunden angekündigt.

Die santéservices 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 santéservices ag. Die Kommunikation des technischen Kontaktes (inkl. Änderungen dessen) an die santéservices ag obliegt dem Kunden.

## 4 Batchabfragen

Als Batchabfragen gelten maschinelle Abfragen, die gesammelt und mit mehr als 50 Abfragen pro Minute und Kunde, durchgeführt werden.

Abfragen aus Batch-Prozessen auf Online-Dienste der santéservices ag dürfen ausschliesslich zwischen 22.00 Uhr und 4.00 Uhr durchgeführt werden.

Sämtliche Abfragen werden "best Effort" individuell aufgrund der Leistungsfähigkeit der jeweiligen Applikation verarbeitet. Die Online-Dienste resp. die Applikationen der santéservices ag sind jedoch zu jeder Tageszeit mit einer maximalen Begrenzung versehen, welche die Abfragen ab einer Überschreitung von 1000 Abfragen pro Minute und Kunde zurückweist (http Statuscode 503). Sinkt die Anzahl der Abfragen (gezählt werden sämtliche Abfragen, inkl. der zurückgewiesenen) unter das Limit, so werden diese auch wieder erfolgreich beantwortet. Die Anzahl verarbeitbaren Abfragen unterscheidet sich von Applikation zu Applikation.

Der Kunde stellt sicher, dass die angebundenen Clients auf abgewiesene Anfragen fehlertolerant reagieren (z.B. Retry, Caching, o.ä.)

## 5 Releases

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

#### 5.1.1 Releases mit Short Notice Changes

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

Short Notice Changes sind Änderungen die rückwärtskompatibel sind und keine resp. einfach konfigurierbare 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 Datenschnittstelle
2. Zusätzliches optionales Feld in JSON oder XML Schema
3. Entfernung von optionalem Feld aus JSON oder XML Schema

URLs:

URLs müssen von Kunde konfigurierbar hinterlegt werden, so dass eine allfällige Anpassung auch kurzfristig im Betrieb möglich ist (=minor Break)

1. Änderungen an der Base-URL (muss von Kunde konfigurierbar hinterlegt werden)
2. Änderungen bei QueryString-Parametern

### **5.1.2 Releases mit Early Announced Changes (EAC)**

Releases mit Early Announced werden mindestens 4 Monate vor dem Go-Live vom technischen Kundenkontakt der santéservices ag angekündigt.

Unter Early Announced fallen Änderungen, welche Anpassungen an konsumierenden Systemen bedingen, die sich in der Regel nicht simpel parametrieren lassen.

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 Methodename)
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 Datenschnittstelle
2. Entfernung einer Datenschnittstelle
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)