

# Parashift Platform Standard SLAs

Version i - 28.11.2022

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Definitionen.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Verfügbarkeit.....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Support und Störungsmeldungen .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Weiterentwicklung.....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Rückwärtskompatibilität .....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Beschränkungen .....</b>	<b>12</b>

## 1 Einführung

Diese Vereinbarung zum Service-Level-Agreement (SLA) für die Parashift Platform wird in Verbindung mit Ihrem Parashift-Platform-Vertrag (Vertrag) geschlossen. Alle hier verwendeten, aber nicht im SLA definierten Begriffe haben die Bedeutung, die Ihnen im Vertrag zugewiesen wurden. Dieser SLA gilt für die hierin aufgelisteten Parashift-Dienste (Dienste), jedoch nicht für Dienste, welche von Dritten erbracht werden.

## 2 Definitionen

„Parashift Plattform“ ist der Überbegriff für die von Parashift bereitgestellten Dienste in Form der öffentlichen Schnittstelle (API) sowie den Benutzeroberflächen zur Validierung von Dokumenten, der Konfigurationen und Verwaltung.

„Benutzeroberfläche“ ist die von Parashift bereitgestellte Weboberfläche, über die Kunden mit der Parashift Plattform interagieren können.

„API“ ist die von Parashift bereitgestellte öffentliche JSON REST API. Es werden nur Endpunkte und Funktionalitäten unterstützt, welche öffentlich unter <https://docs.parashift.io> dokumentiert sind. Die API ist versioniert.

„Mandant“ ist eine logische Kundeneinheit, auf der die Parashift Plattform mit einem aktiven Abonnement direkt oder über einen Parashift-Partner bezogen bzw. lizenziert ist.

„Partneranwendung“ ist eine von einem Parashift-Partner entwickelte und gewartete externe Anwendung, für welche Parashift keine Haftung übernimmt.

„Ausfallzeiten“ sind Zeiträume, in denen ein Nutzer aufgrund eines Fehlers nicht auf seine Mandanten zugreifen kann oder nicht in der Lage ist, Dokumente an die Parashift Plattform zu senden oder zu empfangen, wie von Parashift anhand automatisierter Systemüberwachungs- und Systemprotokolle festgestellt. Ausfallzeiten, wenn nicht anders spezifiziert, werden in Minuten gemessen. Ausfallzeiten umfassen nicht folgende Gegebenheiten:

- geplante Wartungsfenster
- Nichtverfügbarkeit durch extern gewartete Integrationen oder Partneranwendungen
- fehlender Zugriff auf den Dienst aufgrund Änderungen durch den Kunden

„Geplante Wartungsfenster“ bezeichnen Nicht-Verfügbarkeiten im Zusammenhang mit geplanten, regelmässig stattfindenden Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades, welche nicht separat angekündigt werden.

„Ausserordentliche Wartungsfenster“ bezeichnen Nicht-Verfügbarkeiten im Zusammenhang mit einem ungeplanten, ausserordentlich stattfindenden Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades. Parashift kündigt solche ausserordentlichen Wartungsfenster mindestens drei Arbeitstage vor Beginn des Wartungsfenster an.

„Notfall Wartungsfenster“ bezeichnet Nicht-Verfügbarkeiten im Zusammenhang mit einem ungeplanten, notfallmässig stattfindenden Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -Upgrades beispielsweise aufgrund eines Sicherheitsvorfalls. Diese Wartungsfenster sind unangekündigt und werden, wenn möglich vorab kommuniziert, eine Kommunikation kann aber auch erst nach dem Wartungsfenster stattfinden.

„Kundenkontaktperson“ bezeichnet eine oder mehrere geschulten Personen des Kunden, welche die Hauptansprechperson für Parashift darstellt. Diese Person ist verantwortlich für die Kommunikation von Wartungsfenstern, die Selektion von Support-Anfragen gemäss dem vereinbarten Support-Paket und die Übermittlung von Vorfalls-Meldungen an Parashift.

„Reaktionszeit“ ist definiert als Zeitspanne zwischen einer Störungsmeldung (während den Support-Zeiten) beim Parashift Support durch die Kundenkontaktperson und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle.

„Lösungszeit“ beschreibt die Zeit von der ersten Reaktion durch den Parashift Support bis zur Lösung einer Störung oder einer Support-Anfrage. Davon ausgenommen sind Zeiten, in denen auf Rückmeldung vom Kunden gewartet wird, um das Problem genauer zu identifizieren oder festzustellen, ob ein Lösungsvorschlag zur Lösung des Problems geführt hat.

„Fehlercode“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang fehlgeschlagen ist, z. B. ein HTTP-Statuscode im 5xx-Bereich.

„Erfolgscod“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang erfolgreich war, z. B. ein HTTP-Statuscode im 2xx-Bereich.

„Externe Verbindung“ ist der bidirektionale Netzwerkverkehr über unterstützte Protokolle wie HTTP und HTTPS, der von einer öffentlichen IP-Adresse gesendet und empfangen werden kann.

„Vorfall“ ist jedes einzelne Ereignis oder jede Gruppe von Ereignissen, die eingereicht werden. Diese sind meist Einzelprobleme können aber auch Ausfallzeiten umfassen.

„Standarddokument“ ist eine bei der *Parashift Platform* eingehende Datei. Ein normales Dokument besteht dabei aus durchschnittlich drei Seiten, ist ein PDF, JPG, PNG oder TIFF und hat eine Grösse zwischen 100 bytes und 20 Mb.

### 3 Verfügbarkeit

Die Kunden von Parashift vertrauen in Ihren Prozessen darauf, dass die *Parashift Platform* schnelle Reaktionszeiten liefert, auch bei hoher Last automatisch skaliert und zuverlässig zur Verfügung steht. Daher setzt Parashift für das Hosting seiner Lösung auf eine ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC 1/2/3, PCI DSS und CSA STAR zertifizierte Cloud-Infrastruktur mit weltweit führenden sicherheits- und hochverfügbarkeits-Standards.

#### Verfügbarkeit

Parashift garantiert daher eine Verfügbarkeit seiner Dienste rund um die Uhr von

- 99.9%

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für einen bestimmten aktiven Mandanten in einem Kalendermonat wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{(\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeit})}{(\text{Nutzerminuten})} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat.

#### Geplante Wartungsfenster

Aktualisierungen und Änderungen an der *Parashift Platform*, welche zu langsameren Antwortzeiten oder gar temporären Unterbrüchen führen können, sind die Ausnahme. Die geplanten Wartungsfenster beschränken sich auf maximal 0.5h pro Woche. Parashift behält sich den folgenden Zeitraum für derartige geplante Ausfallzeiten vor wird aber vorab immer über derartige Änderungen informieren:

Jeden Montag, 20:00-20:30 CET

Parashift garantiert bei einem Totalausfall in Notfällen innerhalb 24h alle Systeme wieder zur Verfügung zu stellen.

#### Skalierbarkeit

Die moderne Micro-Service Architektur der *Parashift Platform* erlaubt es mit steigendem eingehende Volumen Dienste automatisiert hochzuskalieren. Wir verpflichten uns über 95% aller eingehenden Dokumente in unter 3 Minuten automatisiert zu verarbeiten.

#### Sicherheit

Datenschutz ist für uns von höchster Bedeutung, Strengste Vertraulichkeit und Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Kundendaten stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

Parashift trifft alle notwendigen Maßnahmen zum Schutz Ihrer Daten und stellt zu jedem Zeitpunkt der Verarbeitung sicher, dass Ihre Daten nur in Übereinstimmung mit den schweizerischen und europäischen Datenschutzbestimmungen gespeichert oder verarbeitet werden.

Wir führen regelmässig Penetrationstests und Schwachstellenscans mit externen Partnern durch. Dies ermöglicht uns proaktiv Massnahmen zu ergreifen. Die zusammengefassten Reports stellen wir unseren Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

## 4 Support und Störungsmeldungen

### Störungsmeldungen

Eine Störung ("Incident") liegt vor, wenn die Parashift Plattform nicht erreichbar ist, das aktuelle Verhalten der Plattform vom normalen Verhalten abweicht oder ein Fehler ("Bug") vorliegt, welches den produktiven Einsatz der Parashift Plattform erheblich beeinflusst.

Erste Anlaufstelle bei Störungen mit der Parashift Plattform ist der Parashift Support. Die Entgegennahme der Störung resultiert in einem Vorfall mit Support-Ticket und zugehöriger eindeutigen Identifizierung.

Damit Parashift eine Störung berücksichtigen und prüfen kann, muss diese zusammen mit allen erforderlichen Informationen eingereicht werden, einschließlich einer ausführlichen Beschreibung des Vorfalls, Angaben zum Zeitpunkt und zur Dauer des Ausfalls, betroffene Teile der Parashift Plattform und Beschreibungen der Versuche, den Vorfall nach Auftreten zu beheben. Nur Kundenkontaktpersonen können entsprechende Support-Tickets eröffnen.

Die Lösung des Problems erfolgt über den von Parashift zur Verfügung gestellten Customer Support:

Kanäle	support@parashift.io <a href="https://support.parashift.io">https://support.parashift.io</a> +41 61 508 77 77
Reaktionszeit	2h während Geschäftszeiten, zentraler Ansprechpartner
Lösungszeit	8h während Geschäftszeiten
Geschäftszeiten	08:00 – 12.00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr CET an Werktagen in Basel-Landschaft, Schweiz

### Support

Support-Anfragen können durch die Kundenkontaktperson an den Parashift-Support gestellt werden. Der Support deckt Anfragen zur Bedienung der Benutzeroberfläche oder API, Fragen zur aktuellen Konfiguration. Prozessfehler basierend auf der aktuellen Konfiguration z.B. fehlgeschlagene Einzeldokumente, Einreichen von Feature-Requests.

Konfigurationsänderungen, Änderungen an Dokumenttypen, das Hinzufügen von neuen Dokumententypen und Änderungen am aufgesetzten Prozess sind vom Support ausgeschlossen und benötigen einen separaten und vergütete Change-Request.

### Support-Paket

Welches Support-Paket Ihnen zur Verfügung steht, entnehmen Sie bitte Ihrem aktuellen Parashift Vertrag.

Online-Hilfe	Parashift stellt Online-Wissensdatenbanken für die Handhabung der Plattform zur Verfügung sowie eine ausführliche API-Dokumentation: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://support.parashift.io">https://support.parashift.io</a></li> <li>- <a href="https://docs.parashift.io">https://docs.parashift.io</a></li> </ul>
Supportkanäle	Folgende Supportkanäle stehen je nach gewählten Support-Paket der Kundenkontaktperson zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Support-Portal, <a href="https://support.parashift.io">https://support.parashift.io</a></li> <li>- Email, <a href="mailto:support@parashift.io">support@parashift.io</a></li> <li>- Telefon, +41 61 508 77 77</li> </ul>
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist in gewählten Support-Paket des Kunden ersichtlich.
Lösungszeit	Die Lösungszeit ist in gewählten Support-Paket des Kunden ersichtlich.
Dedizierter Account Manager	Gemäss Definition im abgeschlossenen Support-Paket
Support-Zeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montag bis Freitag: 08:00 – 12.00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr</li> <li>- Samstag, Sonntag und Feiertage: kein Betrieb</li> </ul> <p>Feiertage im Kanton Baselland, Schweiz: Neujahr, Karfreitag, Ostersonntag, Auffahrt, Pfingstmontag, Fronleichnam, Bundesfeiertag Schweiz, Heiligabend, Weihnachten, Stephanstag.</p>

## Sprachen

Support wird in folgenden Sprachen angeboten:

- Englisch
- Deutsch

## Zugriff

Supportmitarbeitende sowie Entwicklungspersonal von Parashift haben Zugriff auf die Kundenumgebung um a) das durch Parashift garantierte SLA und Supportaufgaben zu erfüllen und b) die Weiterentwicklung der Parashift Plattform zu unterstützen.

## 5 Weiterentwicklung

Parashift entwickelt seine Produkte ständig weiter, um neue Funktionalitäten bereit zu stellen und bestehende Fehler zu korrigieren. Neue Funktionalitäten werden dabei immer an Kundenbedürfnissen ausgerichtet und nie für einen einzelnen Kunden entwickelt, sondern immer in einer Art und Weise, dass alle Kunden von der neuen Funktionalität profitieren können.

Dabei werden wöchentlich kleinere und grössere neue Features während des geplanten Wartungsfenster eingespielt, auch wenn durch den Release keine Ausfallzeiten oder Verlangsamungen der Plattform zu erwarten sind.

Nicht kritische Fehlerbehebungen (Bugs) werden ebenfalls laufend zur Verfügung gestellt, kritische Fehler (Incidents) welchen Einfluss auf den Betrieb der gesamten Plattform haben können jederzeit (on demand) als «hotfix» eingespielt werden.

Parashift garantiert hierbei, dass die Kernfähigkeiten der Parashift Plattform bestehen bleiben, jedoch design- oder prozesstechnischen kleinen, inhaltlichen Weiterentwicklungen unterliegen können.

### Feature Requests

Kunden können über das Parashift Feedback Portal (<https://feedback.parashift.io>) Wünsche für neue Funktionalitäten einreichen. Diese werden zeitnah im Produktteam besprochen, kategorisiert und für die weitere Bearbeitung zugewiesen oder aber abgelehnt. Individuelle Benachrichtigung zum Status für Wunsch-Features werden nicht vorgenommen.

Eine gute Beschreibung der Anforderung hilft dabei diese besser zu verstehen und entsprechend besser bearbeiten zu können.

## 6 Rückwärtskompatibilität

Parashift ist sich der Verantwortung für Integrationen, die auf der Parashift API basieren, bewusst. Während wir für die Plattform kontinuierlich und in hoher Kadenz neue Features ausrollen, sorgen wir dafür, dass wir Änderungen an der API für mindestens 8 Monate rückwärtskompatibel halten. Ankündigungen für Veränderungen an der API erfolgen mindestens 5 Monate im Voraus.

## 7 Beschränkungen

Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen, Netz- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Rechenzentrum),
2. die aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software hervorgehen, die nicht von uns bereitgestellt wurden, darunter u. a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten,
3. die durch Ihre Verwendung eines Diensts verursacht wurden, nachdem wir Sie angewiesen haben, Ihre Verwendung des Diensts zu ändern, und Sie Ihre Verwendung nicht wie angewiesen geändert haben,
4. während der Nutzung einer Vorschau, Vorabversion, Beta- oder Testversion eines Diensts oder eines Features
5. die durch Ihre nicht autorisierte Handlung oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung oder die Ihrer Mitarbeiter, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe Ihrer Zugangsdaten oder die auf andere Weise von der Nichtbefolgung angemessener Sicherheitsverfahren durch Sie verursacht werden,
6. die durch Ihr Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund Ihrer Nutzung des Diensts, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht den von uns veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden,
7. die sich aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten ergeben (z. B. Anforderung von Zugriff auf nicht vorhandene Dateien),
8. die sich aus Ihren Versuchen ergaben, Vorgänge durchzuführen, die eventuell vorgeschriebene Kontingente überschreiten oder die sich aus der Drosselung von angenommenem missbräuchlichem Verhalten durch uns ergeben,
9. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die außerhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen