

## Kundendaten

Dienstleistung für: MUSTERFIRMA AG  
3000 Bern

## Servicevereinbarungen

### 1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Serverwartungs- und Housing – Service der webstyle GmbH. Das SLA definiert die Service – Leistungen, welche webstyle dem Kunden garantiert.

### 2. Service - Leistungen von webstyle

Standort: Die Server werden in einem Rechenzentrum in der Schweiz betrieben. Eine aktuelle Beschreibung der Infrastruktur (Backbone, Klimaanlage usw.) wird auf dem Internet Auftritt publiziert.

Umfang: Webstyle bietet ihre Dienste zu fixen monatlichen Kosten im Rahmen der betrieblichen Ressourcen rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen an. Die technischen Möglichkeiten sind im Auftrag umschrieben und garantiert.

Überwachung: webstyle kennzeichnet sich für die vereinbarte Qualität verantwortlich. Zu diesem Zweck wird die Infrastruktur rund um die Uhr überwacht. Störungen auf Standleitungen werden automatisch und umgehend erkannt. Sie führen in jedem Fall zu einem Einsatz eines Technikers, welcher die notwendigen Schritte einleitet. Das aktive Monitoring des Servers ist mit diesem Service Level nicht vorgesehen.

### 3. Wartungsbereitschaft

Störungsannahme: Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 – 12:00 und 13:30 – 17:00 Uhr steht der telefonische Dienst unter 034 423 00 05 kostenlos zur Verfügung.

Mit diesem Service Level Agreement sind Störungsmeldungen auch von Montag bis Freitag von 07:00 – 08:30, 12:00 – 13:30 sowie 17:00 – 19:00 Uhr auf nachfolgende mitgeteilte Notfallnummern möglich.

WERDEN NACH AUFTRAGSEINGANG MITGETEILT

Anrufe ausserhalb dieser Zeiten führen zu einer Pauschalbelastung von CHF 250.00 pro Fall.

Störungsbehebung: webstyle garantiert in jedem Fall Reaktionszeiten von maximal 2 Stunden sowie eine Interventionszeit von maximal 4 Stunden nach der Reaktionszeit.

Für Einsätze auf Kundenwunsch und Störungsbehebungen, die nicht auf Verschulden von webstyle GmbH oder deren Lieferanten zurück zu führen sind, gelten folgende Stundensätze:

MO – FR, jeweils 08:00 – 12:00 / 13:30 – 17:00	180.00
MO - FR, 07:00 - 08:00 / 12:00 - 13:30 / 17:00 - 19:00	210.00
SA / SO ganzer Tag und MO - FR, 19:00 - 07:00	270.00

Die Verrechnung erfolgt nach Aufwand.

### 4. Zugang zu den Servern

Der Zugang ist auf telefonische Voranmeldung, welche mindestens 2 Arbeitstage vorgängig erfolgt, jederzeit möglich. Die Zugangszeiten sind zu vereinbaren, wenn ein kurzfristiger Vor-Ort-Einsatz notwendig ist.

### 5. Serveradministration und System - Support

Monatlich erfolgen zur Administration des Servers die notwendigen Massnahmen, welche der Wartung und Sicherheit des Systems dienen. Über die betriebenen Dienste gibt die Auftragsvereinbarung Auskunft.

webstyle GmbH führt diese Wartungsarbeiten regelmässig durch. Bei Betriebsunterbrüchen von mehr als 300 Sekunden, die der Störungsbehebung, Wartung oder Einführung neuer Technologien dienen, wird der Kunde mindestens 2 Arbeitstage vorher informiert. webstyle ist bestrebt, solche Einsätze auf ein Minimum zu reduzieren und versucht die Interessen des Kunden bestmöglich zu wahren. Grössere Software-Updates wie Versionssprünge (z.B. von Programmiersprachen) werden im Voraus angekündigt.

### 6. Reporting

Die Störungsmeldung des Kunden wird in jedem Fall dokumentiert. Störungsmeldungen enthalten den Zeitpunkt des Auftretens der Störung und der Beendigung, die Ursache bzw. Fehlerquelle sowie die in die Wege geleiteten Massnahmen. Startpunkt der Störung ist der Moment, in dem die Störung den Kunden tangiert oder von ihm bemerkt wird. Beendet ist die Störung wenn der Dienst dem Kunden uneingeschränkt wieder zur Verfügung steht oder ein durch den Kunden verursachtes Verschulden anerkannt wird, welches längerer Bearbeitung bedarf.

### 7. Leistungen des Kunden

Zahlungsbedingungen: Die Bezahlung der offenen Rechnungen erfolgt entsprechend der vereinbarten Zahlungsfrist. Beahlt der Kunde nicht fristgerecht, kann webstyle nach schriftlicher Mahnung die Erbringung der vereinbarten Leistungen aussetzen.

### 8. Haftung

Webstyle übernimmt keine Verantwortung für die Schäden welche durch Missbrauch der kundenspezifischen Applikationen zugefügt werden. Der Kunde ist entsprechend den rückseitigen allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Inhalt öffentlich zugänglicher Daten zuständig und hat sich an das schweizerische Gesetz zu halten.

Alle in dieser Vereinbarung erwähnten Preise verstehen sich in Schweizer Franken, exkl. MwSt.