

www.domain.ch  
Musterfirma  
Alpenstrasse 2  
3000 Bern

## Shared Hosting Service Level Agreement C

### 1. Inhalt der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Shared-Hosting-Service der webstyle. Das SLA ist eine zusätzliche Dienstleistungsbeschreibung und definiert Service-Leistungen, welche webstyle dem Kunden zur Verfügung gestellt.

### 2. Service-Leistungen und Verfügbarkeit von webstyle

webstyle bietet ihre Dienste zu fixen monatlichen Kosten im Rahmen der betrieblichen Ressourcen rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen an. Die zugesicherte Systemverfügbarkeit liegt bei 99.5%. Die Produktspezifikationen sind in der Auftragsbestätigung umschrieben und garantiert. Die inkludierten technischen Features sind online unter <https://www.webstyle.ch/de/web-hosting/kmu-websites/> unter der Spalte „C“ gelistet.

Die Hosting Leistungen von webstyle bieten entsprechend ihrem Dienstleistungsumfang ausreichende *Server Ressourcen* und definierten *Speicherplatz*. webstyle vermeidet eine Überbuchung der Server indem überwacht wird, wie hoch die sinnvolle Anzahl Kunden pro Server ist. Wachsende Leistungsansprüche von Internet Auftritten werden verfolgt und bei Bedarf wird der Kunde zu notwendigen Updates beraten. Zur Auswertung der Aktivitäten auf dem eigenen Internet Auftritt wird dem Kunden eine Webstatistik bereitgestellt. Diese Daten stehen während der Vertragsdauer zur Verfügung, wobei die Bereitstellung der Zahlen der letzten 12 Monate garantiert wird.

Massnahmen zur Bekämpfung unerwünschter E-Mails werden von webstyle ergriffen und überwacht und weiterentwickelt. Dazu gehört unter anderem der Einsatz von Virenschutz und SPAM-Filter.

Überwachung: webstyle zeichnet sich für die vereinbarte Qualität verantwortlich. Zu diesem Zweck wird die Infrastruktur rund um die Uhr überwacht. Störungen werden automatisch und umgehend erkannt. Sie führen in jedem Fall zu einem Einsatz eines Technikers, welcher die notwendigen Schritte einleitet.

webstyle gewährleistet eine professionelle Erbringung der Dienstleistung. Es besteht jedoch kein Anspruch des Kunden auf jederzeitige fehlerfreie Verfügbarkeit der Dienstleistung. Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche, die zur Störungsbehebung, zur Vornahme von Wartungsarbeiten, zum Ausbau des Dienstes etc. nötig sind, wird der Kunde – soweit möglich – rechtzeitig informiert. Die Interventionszeit bei Störungsmeldungen richtet sich nach den betrieblichen Möglichkeiten. webstyle ist bestrebt, solche Einsätze auf ein Minimum zu reduzieren und versucht die Interessen des Kunden bestmöglich zu wahren. Die Nicht-Erreichbarkeit von Diensten, Applikationen oder Webseiten liegt nur soweit im Verantwortungsbereich von webstyle als diese in Zusammenhang und Abhängigkeit der Infrastruktur ist.

### 3. Mängel und Mängelrüge

Der Kunde hat nur dann Anspruch auf Rückerstattung, wenn die Leistungen in einem Kalenderjahr mehr als 20 Stunden nicht zur Verfügung stehen. Die Rückerstattung erfolgt im Verhältnis der gesamten Dauer zur vom Teilnehmer in der Rechnungsperiode bezogenen Dienstleistungsmenge und Nutzungsdauer. Der Gebührenminderungsanspruch steht in linearem Verhältnis zur Dauer der Nichtverfügbarkeit. Die Beweislast bezüglich Nichtverfügbarkeit liegt beim Kunden. Die Meldungen über Mängel im Sinne vorangehenden Absatzes erfolgen durch Nutzung der unter Punkt 4 – Wartungsbereitschaft – erwähnten Möglichkeiten. Inhalt der Mängelrüge ist in jedem Fall der Zeitpunkt des Beginns des Unterbruchs und, falls schon bekannt, auch der Zeitpunkt der Beendigung.

#### 4. Wartungsbereitschaft

Technischer Support: Der technische Support beantwortet Anfragen per E-Mail, Livechat oder telefonisch von Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr.

Störungsannahme: Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr steht der telefonische Dienst kostenlos zur Verfügung. Störungsmeldungen ausserhalb dieser Zeiten sind per E-Mail auf support@webstyle.ch jederzeit, während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr, möglich.

Störungsbehebung: webstyle nimmt die Behebung von Störungen, welche auf webstyle oder deren Lieferanten zurück zu führen sind, so rasch als möglich vor, auch ausserhalb der Betriebszeiten. Für eine Vereinbarung von garantierten Reaktion- und Interventionszeiten im Shared Hosting bedarf es eines Servicevertrages der Kategorie SLA-A.

#### 5. Kunden-Support

Der technische Support wird kostenlos erbracht und ist zu den in Punkt 4 erwähnten Zeiten der Wartungsbereitschaft erreichbar. Alle Kunden erhalten durch kompetente Ansprechpartner Auskunft – und je nach Produkt priorisierten Support – zu serverseitigen Fragen und Störungen rund um die E-Mail- und Webdienstleistungen.

Kundenspezifische Supportarbeiten (z. B. die Wiederherstellung von Daten, Konfigurationen von E-Mail-Konten, clientseitige Supportarbeiten) werden als Auftrag und nach Aufwand ausgeführt.

#### 6. Datensicherung

webstyle nimmt periodische und örtlich getrennte Backups vor. Bei einem „Desaster Recovery“ (Komplettausfall des Servers) oder nach Auftrag des Kunden wird der letzte vorhandene Stand der Daten wieder aufbereitet. webstyle behält sich vor, entsprechende Aufwendungen in Rechnung zu stellen sofern sie durch den Kunden verschuldet sind.

#### 7. Vertragsdauer und Beendigung

Die Mindestvertragsdauer beträgt sofern nicht anders vereinbart 12 Monate. Jede Vertragspartei kann den Vertrag schriftlich und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat auf Ende der Abonnementsdauer auflösen. Ohne Kündigung wird der Vertrag nach Ablauf der Mindestvertragsdauer für jeweils mindestens 6 Monate auf unbestimmte Zeit weitergeführt. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages pro rata temporis nicht möglich.

#### 8. Verantwortung des Kunden

Möchte der Kunde die Hosting-Dienstleistung für den Versand von elektronischen Newslettern (Massenversand), den Betrieb von Foren oder als Streaming- und/der Download-Plattform nutzen, hat er webstyle aufgrund der entstehenden Serverbelastung in Kenntnis zu setzen. Je nach Umfang des Angebotes ist dazu die Buchung eines entsprechenden Leistungspaketes notwendig.