

www.domain.ch
Musterfirma
Alpenstrasse 2
3000 Bern

Shared Hosting Service Level Agreement

1. Inhalt der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Shared-Hosting-Service der webstyle. Das SLA ist eine zusätzliche Dienstleistungsbeschreibung und definiert die von webstyle erbrachten IT Service-Leistungen.

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/> 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: Die Infrastruktur wird 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. Supportbereitschaft

Technischer Support: Der technische Support beantwortet Anfragen von Montag bis Freitag jeweils von 8:15 - 12:00 und 13:15 - 17:00 Uhr. Eine erste Reaktion erfolgt während diesen Zeiten innerhalb von 30 bis 60 Minuten.

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag zu den oben genannten Betriebszeiten 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 Reaktions- und Interventionszeiten im Shared Hosting bedarf es eines 24/7 Servicevertrages.

5. Kunden-Support

Der technische Support ist zu den in Punkt 4 erwähnten Zeiten der Wartungsbereitschaft erreichbar. Alle Kunden erhalten durch kompetente Ansprechpartner Auskunft - und je nach Dienstleistungsvertrag priorisierten Support.

Kosten: serverseitige Störungsmeldungen rund um die E-Mail- und Webdienstleistungen bleiben ohne Kostenfolge. **Kundenspezifische Supportarbeiten** (z. B. die Wiederherstellung von Daten, Konfigurationen von E-Mail-Konten, clientseitige Supportarbeiten) werden als Auftrag und nach Aufwand zu CHF 180.00 pro Stunde ausgeführt. Entsprechende Anfragen des Kunden werden bis zu einem verrechenbaren Arbeitsaufwand von 2 Stunden pro Fall unmittelbar und ohne weitere Kostenfreigabe bearbeitet. Mit der Rechnung erhält der Kunde einen Arbeitsrapport. Übersteigt die Supportanfrage diese Limite von 2 Stunden führt webstyle die Arbeit erst und nur nach einer expliziten Auftragsfreigabe durch den Kunden aus.

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 wiederaufbereitet. webstyle behält sich vor, entsprechende Aufwendungen in Rechnung zu stellen sofern sie durch den Kunden verschuldet sind.

7. Datenschutz, Vertraulichkeitsgarantie

Durch den Betrieb von Webseiten und E-Mail-Konten hat webstyle Zugriff auf Daten der Kunden. Der Kunde ist sich bewusst, dass webstyle für die Erbringung von IT- und Supportleistungen Einblick in personenbezogene Daten hat. Dazu zählen E-Mails oder Daten auf einem Endgerät aufgrund einer Verbindung für die Fernwartung. webstyle stellt sicher, dass die Mitarbeiter im Umgang mit diesen Daten geschult und sensibilisiert sind, verantwortungsbewusst handeln sowie diese Daten unter keinen Umständen an Dritte weitergeben. Die Massnahmen zur organisatorischen und technischen Sicherheit sind, sofern vom Kunden beantragt, in der separaten Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung (AVV) vereinbart.

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.

9. 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.

Ort & Datum: _____

Burgdorf, 15. April 2019

Unterschrift des Kunden _____
Name des Kunden

Alain Martinet, Leiter Kundendienst