

## Dienstleistung für:

Musterfirma  
Alpenstrasse 2, 3000 Bern

## Housing Servicevereinbarungen (SLA)

### 1. Inhalt der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Housing-Service der webstyle GmbH. Das SLA definiert die Leistungen und Infrastruktur, welche webstyle dem Kunden zur Verfügung stellt.

### 2. Service-Leistungen von webstyle

Standort: Die Server werden in einem im Vertrag spezifizierten Rechenzentrum in der Schweiz betrieben. Zu der Grundausstattung gehören schliessbare Racks, die Zutrittskontrolle, Klimaanlage, Notstromversorgung und die Internet-Anbindung. Eine aktuelle Beschreibung der Infrastruktur wird auf dem Internet-Auftritt publiziert.

Umfang: webstyle bietet die Infrastruktur für den Betrieb von Servern zu fixen monatlichen Kosten im Rahmen der betrieblichen Ressourcen rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen an.

Überwachung: webstyle zeichnet 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. Zusätzlich überwacht webstyle direkt den Server des Kunden.

### 3. Mängel und Mängelrüge

Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung, wenn die obige Leistung in einem Kalendermonat mehr als 10 Stunden nicht zur Verfügung steht. 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 Meldungen über Mängel im Sinne vorangehenden Absatzes erfolgen durch Nutzung der unter Punkt 4 – Kunden Support – 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. Kunden-Support

Der technische Support beschränkt sich auf die Entgegennahme von Störungsmeldungen zum Betrieb des Servers. Störungsannahme: Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr steht der telefonische Dienst unter der Nummer 034 423 00 05 kostenlos zur Verfügung.

Mit diesem Service Level Agreement sind Störungsmeldungen auch von Montag bis Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr auf die Notfallnummern 034 423 80 80 möglich. Anrufe ausserhalb dieser Zeiten führen zu einer Pauschalbelastung von CHF 250.00 pro Fall.

### 5. Interventionen

Auf Wunsch des Kunden kann eine Intervention von webstyle vereinbart werden. webstyle garantiert in jedem Fall Reaktionszeiten von maximal 2 Stunden nach Eingang der Meldung auf die unter Punkt 3 mitgeteilten Nummern sowie eine Interventionszeit von maximal 4 Stunden nach der Reaktionszeit. Die Interventionsmöglichkeiten sind abhängig von den im Voraus erhaltenen Zugriffsmöglichkeiten, erhaltenen Dokumentation des Systemaufbaus und dem vorhandenen

Fachwissen. In keinem Fall garantiert webstyle die Störungsbehebung. Eine Intervention wird nach bestem Wissen und Gewissen vorgenommen.

Für Einsätze auf Kundenwunsch und Störungsbehebungen, die nicht auf Verschulden von webstyle GmbH oder deren Lieferanten zurück zu führen sind, gelten folgende Stundensätze. Die Verrechnungen erfolgen nach Aufwand.

MO-FR; jeweils 08:00 - 17:00 Uhr: CHF 180/Stunde

MO-FR; 07:00 - 08:00 und 17:00 - 19:00 Uhr: CHF 210/Stunde

SA, SO ganzer Tag sowie MO-FR; 19:00 - 07:00 Uhr: CHF 270/Stunde

## 6. Zugang zu den Servern

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

## 7. Vertragsdauer und Beendigung

Die Mindestvertragsdauer beträgt 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 3 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. Datensicherung

Für die Speicherung, Verarbeitung der Anwendungsdaten sowie auch für die Datensicherung ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich (vorbehalten bleiben abweichende schriftliche Vereinbarungen). Sofern nicht im Auftrag anders vereinbart, ist die Datensicherung Aufgabe des Kunden. Unternimmt der Kunde keine Massnahmen zur Datensicherheit, nimmt er das Risiko eines kompletten Datenverlustes in Kauf und kann webstyle für die Wiederaufbereitung der Daten weder haftbar machen noch die Übernahme der Kosten verlangen. Eine Wiederherstellung der Daten durch webstyle erfolgt, sofern überhaupt möglich, gegen Verrechnung.

## 9. Optionale Dienstleistungen

Der Kunde kann webstyle mit der Erstellung von Sicherungskopien (auch örtlich getrennt), dem aktiven Monitoring von Diensten und anderen Dienstleistungen beauftragen. Dies ist schriftlich zu vereinbaren.

## 10. Verfügbarkeit

Die Nicht-Erreichbarkeit von Diensten, Applikationen oder Webseiten liegt nur soweit im Verantwortungsbereich von webstyle, als diese in Zusammenhang und Abhängigkeit der Infrastruktur ist.