

Produktiver Web-Server

Musterfirma AG
Alpenstrasse 99
8000 Zürich

Service-Vereinbarung "Gold" | Servicevertrag für Managed Webserver

1. Inhalt der Service-Vereinbarung

Gegenstand dieser Service-Vereinbarung ist der Betrieb eines Webserverns durch webstyle GmbH («webstyle») im Auftrag des Kunden. Es gelten die aktuellen AGB der webstyle.

2. Service-Leistungen von webstyle: Standort, Verfügbarkeit, Wartungen und Überwachung

webstyle erbringt im Rahmen dieser Service-Vereinbarung abschliessend die folgenden Leistungen (zusammen «Service-Leistungen»):

Umfang: webstyle stellt dem Kunden die Infrastruktur und das Betriebssystem eines Webserverns zur Verfügung. Die Produktspezifikationen und die technischen Features sind in der Auftragsvereinbarung umschrieben.

Standort: Der Server wird in einem Rechenzentrum in der Schweiz betrieben. Zu den Service-Leistungen gehört die Bereitstellung von abschliessbaren Racks, Zutrittskontrolle, Klimaanlage, Notstromversorgung und der Betrieb eines redundanten GBit-Backbones. Eine aktuelle Beschreibung der Infrastruktur wird auf dem Internet-Auftritt von webstyle publiziert.

Garantierte Verfügbarkeit, bezogen auf die Dienste auf dem Server: 99.8%. Die Nicht-Erreichbarkeit von Diensten, Applikationen oder Webseiten liegt nur soweit im Verantwortungsbereich von webstyle, als diese in Zusammenhang und Abhängigkeit der Infrastruktur und des Betriebssystems sind.

Zur Administration des Servers gehören Massnahmen zur Wartung und Sicherheit des aktuellen Systems. Über die betriebenen Dienste gibt die zusätzliche Auftragsvereinbarung Auskunft. webstyle führt diese Wartungsarbeiten regelmässig durch. Sie erfolgen manuell, individuell pro System und, sofern nicht anders vereinbart, zwischen 21:00 und 07:00 Uhr. Wünscht der Kunde, dass keine aktuellen Patches installiert werden, so entfällt die garantierte Verfügbarkeit gemäss dem vorstehenden Absatz sowie die Gewährleistung gemäss Punkt 3.

Alle Wartungsarbeiten werden angekündigt. Grössere Software-Updates wie Major Releases (z.B. von Pro-

grammiersprachen) werden so früh als möglich und sinnvoll im Voraus angekündigt. Bei Betriebsunterbrüchen von mehr als 5 Minuten, 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.

Die Service-Leistungen umfassen auch den technischen Support für serverseitige Anfragen. Ausgenommen sind Installationsaufträge.

Überwachung (Monitoring): Die Infrastruktur, die Webdienste und die Applikation werden rund um die Uhr überwacht. Störungen werden automatisch und umgehend erkannt und führen in jedem Fall zu einem Einsatz eines Technikers, welcher die notwendigen Schritte einleitet.

3. Gewährleistung

webstyle schliesst jede Gewährleistung für die Service-Leistungen aus, unter Vorbehalt der folgenden, abschliessenden Regelung: Der Kunde hat Anspruch auf anteilige Rückerstattung der Vergütung, wenn die zugesicherte Verfügbarkeit (99.8%) der Serviceleistungen in der Jahresbetrachtung nicht erreicht wird (Störung), ohne dass die Ursache dem Kunden zuzurechnen ist (z.B. bei Störungen aufgrund der kundeneigenen Software oder Programmierfehler). Die Rückerstattung erfolgt im Verhältnis der gesamten Dauer der Nichtverfügbarkeit zur vom Kunden in der Rechnungsperiode bezogenen Nutzungsdauer und ausschliesslich durch Verrechnung gegen die Vergütung für nachfolgende Nutzungsperioden. Die Störungsmeldung erfolgt gemäss Punkt 5. Mitzuteilen ist zumindest der Zeitpunkt des Beginns des Unterbruchs und, falls bekannt, auch der Zeitpunkt der Beendigung.

4. Datensicherung

webstyle erstellt während der Laufzeit der Service-Vereinbarungen Sicherungskopien von Anwendungsdaten. Diese Datensicherung erfolgt örtlich getrennt und umfasst tägliche, wöchentliche und monatliche Backups gemäss Auftragsvereinbarung. Erfolgt auf Wunsch des Kunden eine Wiederherstellung gelöschter Daten durch webstyle, wird diese Arbeit nach Aufwand in Rechnung gestellt. Nicht verrechnet wird eine Wiederherstellung

aufgrund eines webstyle zurechenbaren Umstands (Naturereignisse, Brand, Hardware-Ausfall usw.).

5. Wartungsbereitschaft und Störungsmeldungen

Support- und Wartungsbereitschaft:

- Montag bis Freitag (ohne Feiertage), jeweils von 8:00 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr, telefonisch unter +41 (0)34 423 00 05, kostenlos.
- Ausserhalb dieser Betriebszeiten per E-Mail auf support@webstyle.ch (ohne garantierte Reaktionszeit) oder telefonisch unter der Pikettnummer +41 (0)34 423 80 80 mit einer garantierten Reaktionszeit zur Verfügung.

Reaktionszeit: Innerhalb der Betriebszeiten hält webstyle in jedem Fall eine Reaktionszeit von maximal ½ Stunde nach Eingang der Meldung ein, ausserhalb der Betriebszeiten von maximal 2 Stunden, sofern die Meldung auf die oben erwähnten Telefonnummern erfolgen.

Interventionszeit: innerhalb von 4 Stunden nach der Reaktion.

Für Einsätze auf Kundenwunsch und Störungs-behebungen, 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 07:00 - 19:00 Uhr: CHF 180.00 pro Stunde
- Zu allen anderen Zeiten: CHF 270.00 pro Stunde

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.

Störungsmeldungen zu den gemäss Auftragsvereinbarung installierten Diensten auf dem Server sind innert 10 Arbeitstagen nach Zustellung der Zugangsdaten schriftlich zu melden.

6. Datenschutz, Vertraulichkeitsgarantie

Der Kunde ist sich bewusst, dass webstyle im Rahmen dieser Service-Vereinbarung Einblick in personenbezogene Daten haben kann. 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 dem separaten Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung (ADV) vereinbart.

7. Software-Lizenzierungen sowie Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

Der Kunde ist für die korrekte Lizenzierung verantwortlich. Der Kunde hält webstyle für Ansprüche Dritter schadlos. Beauftragt der Kunde webstyle mit der Beschaffung der Software, spezifiziert er die gewünschte Lizenz. webstyle weist ausdrücklich auf hersteller-spezifische Unterschiede der Lizenzen in Abhängigkeit des Vertragstypus hin und lehnt jegliche Übernahme von Gewährleistungspflichten und Haftung für die lizenzierte Software ab.

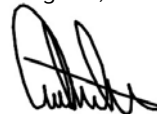
8. Vertragsdauer und Beendigung

Die Vertragsdauer ist in der Auftragsvereinbarung definiert. Jede Vertragspartei kann den Vertrag schriftlich und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten 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 oder die Auszahlung von Rückerstattungen nach Punkt 3 ausgeschlossen.

Ort & Datum: _____

Unterschrift des Kunden _____
Name des Kunden

Burgdorf, 31.08.2020



Alain Martinet, Leiter Kundendienst