

Dienstleistung für:

Produktiver Web-Server
Musterfirma
Alpenstrasse 2, 3000 Bern

Service Level Agreement “Gold” | Servicevertrag für Managed Webserver

1. Inhalt der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Wartungs- und Betriebsvereinbarung für den Betrieb von Webservern durch webstyle im Auftrag des Kunden. Das SLA definiert die Service-Leistungen, welche webstyle dem Kunden zur Verfügung stellt.

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

Standort: Die Server werden in einem Rechenzentrum in der Schweiz betrieben. Zu der Grundausstattung gehören abschliessbare Racks, Zutrittskontrolle, Klimaanlage, Notstromversorgung und redundanter GBit-Backbone. Eine aktuelle Beschreibung der Infrastruktur wird auf dem Internet-Auftritt 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, welche der Wartung und Sicherheit des Systems dienen. Über die betriebenen Dienste gibt die 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.

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

Das Auftragsverhältnis umfasst auch den technischen Support für serverseitige Anfragen. Ausgenommen sind Installationsaufträge.

Überwachung (Monitoring): webstyle zeichnet sich für die vereinbarte Qualität verantwortlich. Zu diesem Zweck werden die Infrastruktur, die Webdienste und die Applikation 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. Mängel und Mängelrüge

Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung, wenn die zugesicherte Verfügbarkeit (99.8%) in der Jahresbetrachtung nicht erreicht wird. 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 erwähnten Möglichkeiten. Inhalt der Mängelrüge ist in jedem Fall der Zeitpunkt des Beginns des Unterbruchs und, falls schon bekannt, auch der Zeitpunkt der Beendigung. Mängel zu den gemäss Auftragsvereinbarung installierten Diensten auf dem Server sind innert 10 Arbeitstagen nach Zustellung der Zugangsdaten schriftlich zu melden.

4. 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 garantiert webstyle in jedem Fall Reaktionszeit von maximal ½ Stunde nach Eingang der Meldung, ausserhalb der Betriebszeiten garantiert innert 2 Stunden sofern die Meldung auf die oben erwähnten Telefonnummern erfolgen.

Interventionszeit: garantiert, innert 4 Stunden nach der Reaktion.

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 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.

5. Datensicherung

webstyle erstellt Sicherungskopien von Daten. Diese Datensicherung erfolgt örtlich getrennt und umfasst tägliche, wöchentliche und monatliche Backups gemäss Vertrag. Erfolgt auf Wunsch des Kunden eine Wiederherstellung der Daten durch webstyle, wird diese Arbeit nach Aufwand in Rechnung gestellt. Nicht verrechnet wird eine Wiederherstellung aufgrund eines Verschuldens seitens webstyle oder deren Lieferanten (Naturereignisse, Brand, Hardware-Ausfall usw.)

webstyle kann für die Wiederaufbereitung von Daten, welche älter als hier vereinbart sind, weder haftbar gemacht noch für die Übernahme der Kosten belangt werden.

6. Software-Lizenzierungen sowie Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

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

7. 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 3 Monate auf unbestimmte Zeit weitergeführt. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindstdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages pro rata temporis nicht möglich.