

Service Level Agreement (SLA)

I Ausgangslage

Die Anbieterin stellt der Kundin gemäss separatem Auftrag oder sonstigen vertraglichen Vereinbarungen (nachfolgend einheitlich der «Vertrag») während der vereinbarten Vertragslaufzeit ihr Angebot und entsprechende Leistungen (nachfolgend das «Angebot» und die «Leistungen») gegen Entgelt zur Verfügung.

II Verfügbarkeit allgemein

Die Anbieterin erbringt die Leistungen fachgerecht und sorgfältig. Das Angebot kann dennoch teilweise oder vollständig zeitweise nicht verfügbar sein, insbesondere aus technischen Gründen oder aufgrund von Wartungsarbeiten. Die Anbieterin bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit nach Best-Effort.

Die Betriebszeit umfasst alle Stunden und Minuten während eines Kalendermonats. Die Ausfallzeit umfasst alle Stunden und Minuten an dem das Angebot nicht zur Verfügung steht. Die Ausfallzeit kann pro Angebot genauer spezifiziert sein.

Die Verfügbarkeit wird folgendermassen berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Betriebszeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Betriebszeit}} \times 100$$

Von der Berechnung der Verfügbarkeit ist folgende Zeit ausgeschlossen:

- Angekündigte oder unaufschiebbare Wartungsarbeiten;
- Faktoren, die ausserhalb der Kontrolle der Anbieterin liegen. Beispielsweise: Internetverbindung bei der Kundin oder Netzwerkkomponenten bei der Kundin;
- Faktoren, die durch die Software oder Hardware der Kundin und / oder Software oder Hardware von Drittanbietern verursacht werden;
- Faktoren, die durch einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch oder durch einen Gebrauch nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation verursacht werden;
- Fehlende Mitwirkung der Kundin;
- Höhere Gewalt einschliesslich beispielsweise einer Pandemie;

- Missbrauch oder andere Verhaltensweisen, die gegen rechtliche Bestimmungen oder vertragliche Vereinbarungen verstossen;
- Cyber-Attacken wie beispielsweise Ransomware;
- Die Verfügbarkeit wird in den folgenden Abschnitten pro Angebot definiert. Für nicht aufgelistete Angeboten wird keine Verfügbarkeit definiert.

III Verfügbarkeit pro Angebot mit Dienstgutschrift

A Perigon Hello mit MFA/Delegation

Ausfallzeit

Jene Betriebszeit, in dem sich Nutzer nicht beim Perigon Hello-Dienst anmelden können oder in dem Perigon Hello die Authentifizierungs- und Autorisierungs-Token, die Nutzer für die Anmeldung bei mit dem Dienst verbundenen Anwendungen benötigen, nicht erfolgreich ausgeben kann.

Dienstgutschrift

Bei nicht Erreichen der Verfügbarkeit erhält die Kundin eine entsprechende Dienstgutschrift nachfolgender Tabelle:

| Verfügbarkeit | Dienstgutschrift |
|---------------|------------------|
| < 99.9% | 25% |
| < 99% | 50% |

B Swiss Cloud

Gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags werden keine spezifischen Verfügbarkeiten für das Angebot «Swiss Cloud» festgelegt, und es sind keine Dienstgutschriften vorgesehen. Der Dienst wird nach «Best-Effort» betrieben. Dies bedeutet, dass die Kundin keinen rechtlichen Anspruch auf eine Dienstgutschrift hat.

IV Dienstgutschrift

Die Kundin muss ihre Gutschrift innerhalb von 30 Tagen nach dem Monat, für den sie eine Gutschrift beansprucht, über einen Supportkanal bei der Anbieterin anmelden.

Die Anbieterin empfiehlt der Kundin den Abschluss einer

Service Level Agreement (SLA)

Cyber-Versicherung. Nur mit einer Versicherungslösung können ggf. Ertragsausfälle und Wiederherstellung von Daten durch die Versicherung entschädigt werden.

V Support

Die Anbieterin stellt Support für das Angebot über nachfolgende Supportkanäle zur Verfügung:

- Ticket-System unter <https://ticket.root.ch>;
- E-Mail an info@root.ch;
- Telefon unter +41 71 634 80 40 .

Die Kunden ist verpflichtet, bei Bedarf für Support über einen Supportkanal ein Ticket zu eröffnen oder eröffnen zu lassen. Das Entgelt für den Support richtet sich nach den Tarifen der Anbieterin.

Die Anbieterin stellt den Support über die Supportkanäle zu folgenden Supportzeiten zur Verfügung:

- Montag bis Freitag mit Ausnahme von Feiertagen von 8.00–12.00 Uhr und 13.30–17.00 Uhr jeweils am Sitz der Anbieterin;
- Vor Feiertagen enden die Supportzeiten jeweils um 16.00 Uhr Lokalzeit;
- Die Anbieterin stellt für Notfälle den Support ausserhalb der Supportzeiten gegen einen Zuschlag von 50% auf dem Entgelt gemäss ihren Tarifen per Telefon unter +41 71 634 61 16 zur Verfügung.

Während den Supportzeiten gelten folgende Reaktionszeiten ab Eröffnung eines Tickets über einen Supportkanal:

- Priorität «Emergency»: innerhalb von 3 Stunden;
- Priorität «High»: innerhalb eines Arbeitstages;
- Priorität «Normal»: innerhalb von 14 Arbeitstagen.

Als Reaktionszeit gilt die Zeit bis zur ersten Reaktion zur Problembehebung. Die Reaktionszeiten gelten und laufen ausschliesslich während den Supportzeiten.

Die Anbieterin bestimmt aufgrund der Angaben der Kundin die Priorität wie folgt:

- Priorität «Emergency»: Leistungen sind gar nicht verfügbar oder die Verfügbarkeit von Leistungen ist erheblich beeinträchtigt. Beispiele: Ausfall von Systemfunktionalität verursacht Datenverlust, Kernfunktionalität von Anwendungen steht nicht zur Verfügung, System muss aufgrund einer kritischen Sicherheitslücke ausser Betrieb genommen werden.
- Priorität «High»: Leistungen sind geringfügig oder teilweise beeinträchtigt. Beispiele: Fehler mit geringfügigen Auswirkungen auf die Kernfunktionalität, Fehler ohne Datenverlust, teilweise Probleme hinsichtlich der Systemleistung.
- Priorität «Normal»: Leistungen sind unwesentlich beeinträchtigt oder Beeinträchtigungen können mit einem Workaround umgangen werden. Beispiel: Fehler mit unwesentlichen Auswirkungen auf Kernfunktionalität und Systemleistung.

Die Kundin ist zur Mitwirkung verpflichtet. Beispiele: Bereitstellen einer Begleit- und Kontaktperson bei Support vor Ort, Ermöglichung von Remote-Zugriff, Gewährleistung von Zugang bei Support vor Ort, unverzügliche Implementierung von vorgeschlagenen Abhilfemassnahmen.

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieterin (AGB) in der jeweils publizierten Fassung, abrufbar auf: <https://web.root.ch/agb>.

VI Haftung und Gewährleistung

Die Gutschrift bei Unterschreitung einer gewährleisteten und vereinbarten Verfügbarkeit ist der einzige Rechtsanspruch der Kundin für den Fall, dass die Anbieterin dieses SLA nicht erfüllt.

Jegliche weiteren Ansprüche der Kundin im Zusammenhang mit diesem SLA, insbesondere auf Schadenersatz aus Haftung oder Gewährleistung, sind ausgeschlossen. Die Haftung für Hilfspersonen wird wegbedungen. Dieser Haftungsausschluss gilt auch für indirekte

Service Level Agreement (SLA)

Schäden und Mängelfolgeschäden, für Ansprüche Dritter gegen die Kunden, für einen Betriebsausfall oder für entgangenen Gewinn. Dieser Haftungsausschluss gilt unabhängig vom jeweiligen Rechtsgrund. Eine allenfalls weitergehende zwingende Haftung, insbesondere für grobfahrlässige oder vorsätzliche Handlungen sowie gemäss anwendbarem Datenschutz- und Produkthaftungspflichtrecht, bleibt vorbehalten.

VII Bestandteile SLA

Folgende Dokumente bilden Bestandteil dieses SLA:

- Stundentarife der Anbieterin;
- Stundenpakete für Serviceleistungen;
- 24-Stunden Hotline.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (abgekürzt AGB) der Anbieterin. Das SLA hat Vorrang gegenüber den AGB.

VIII Vertragsdauer

Dieses SLA tritt mit Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft und hat eine erste Laufzeit bis Ende des folgenden Kalenderjahres. Danach verlängert sich das SLA automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, sofern das SLA nicht mit einer Frist von drei Monaten per Ende Kalenderjahr schriftlich gekündigt wird.

Dieses SLA endet automatisch und ohne Kündigung mit Ablauf der Vertragsdauer für die Nutzung des Angebots durch die Kundin.

Dieses SLA sowie der Swiss Cloud Vertrag kann durch die Kundin bei technischen Einschränkungen, welche einen normalen Betrieb des Angebots stark einschränken oder unmöglich machen, frühzeitig gekündigt werden. Unter einer Ankündigungszeit von mindesten 14 Tagen kann eine Migration der virtuellen Server auf ein der Kundin vorgeschlagenen Standort beantragt werden. Sämtliche Lizenzen müssen in diesem Fall von der Kundin im Voraus neu erworben werden. Dieses SLA und der Swiss Cloud Vertrag läuft danach auf Ende des folgenden Monats aus.

Für die Unterstützung bei der allfälligen Migration zu

einem anderen Anbieter oder Angebot gelten die Tarife der Anbieterin.

IX Schlussbestimmungen

Mit der Unterzeichnung dieses SLA bestätigt die Kundin, das SLA gelesen zu haben und damit einverstanden zu sein.

Abweichungen von diesem SLA gelten nur, wenn sie zwischen den Parteien ausdrücklich und in einer Form, die den Nachweis durch Text erlaubt, vereinbart wurden.

Die Anbieterin ist berechtigt, Leistungen durch geeignete Dritte erbringen zu lassen oder mit Hilfe geeigneter Dritter zu erbringen. Die Anbieterin ist berechtigt, einzelne oder alle Rechte und Pflichten aus diesen AGB an Dritte zu übertragen.

Sollte sich eine Bestimmung dieses SLA als unerfüllbar, ungültig oder unwirksam erweisen, so soll dadurch die Erfüllbarkeit, Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht beeinträchtigt werden. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, die unerfüllbare, ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine erfüllbare, gültige oder wirksame Bestimmung zu ersetzen, die inhaltlich und wirtschaftlich der ursprünglichen Absicht der Parteien am nächsten kommt.

Die Verrechnung von Forderungen der Kundin gegenüber der Anbieterin einschliesslich Gutschriften ist ausgeschlossen.

Die Parteien verpflichten sich, zu versuchen, allfällige Streitigkeiten einvernehmlich zu klären, bevor sie gerichtliche Verfahren einleiten. Davon ausgenommen sind allfällige Strafanzeigen und Strafanträge sowie allfällige Begehren um vorsorgliche Massnahmen.

Die vorliegende Vergleichsvereinbarung untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht mit ausschliesslichem Gerichtsstand am Sitz der Anbieterin für den Fall, dass Bemühungen der Parteien ein Rechtsstreit nicht verhindert werden kann.