

Service Level Agreement V 1.07

Clixmedia GmbH
Neudorfstrasse 44
CH-8820 Wädenswil
<http://www.clixmedia.ch>
info@clixmedia.ch
+41 43 535 00 54

1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen der Clixmedia GmbH und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden. Unterteilt werden diese Service Level in 2 Bereiche:

- Allgemeine Service Level
- Produkt- Dienstleistungsbezogene Service Level

Die Allgemeinen Service Level gelten für alle Kunden der Clixmedia GmbH mit den im Anhang gelisteten Produkten und Dienstleistungen.

Die produktbezogenen Service Level sind gültig für das jeweils vom Kunden gewählte Produkt oder Dienstleistung. In diesem Service Level Agreement werden die möglichen produktbezogenen Service Level definiert. Die zugehörigen Werte, die die Clixmedia GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der Clixmedia GmbH und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der Clixmedia GmbH und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten oder Dienstleistungen – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der Clixmedia GmbH.

2. Definitionen und Berechnungen

Allgemeine Anfrage	= Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen oder Funktionen.
Carrier / Provider	= Gesellschaft zum Betrieb von Telekommunikationsnetzen
Core-Übergabepunkt	= Uplink-Port zum Internet, welcher das Core-Netzwerk der Clixmedia GmbH über die Aussenanbindung mit dem jeweils aktiven Carrier verbindet („in Richtung Internet“)
Core-Messknoten	= direkt an einen Core-Übergabepunkt angebundener Messknoten
Core-Netzwerk (Core)	= Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Services und dem Core-Übergabepunkt der Clixmedia GmbH
Dienst	= Die Softwarekomponente, die als Basis für die Applikation des Kunden dient
Dringende Störung	= Der betroffene Service ist nicht mehr erreichbar
Externer Messknoten	= bei einem externen Provider oder Carrier („im Internet“) aufgestellter Messknoten
Kunde	= Sobald eine natürliche oder juristische Person einen Vertrag über die Produkte oder Dienstleistungen der Clixmedia GmbH abschliesst, dessen Bestandteil diese Clixmedia Service Level Agreements sind, zählt diese Person zu den Kunden der Clixmedia GmbH
Latenz	= Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis
Monatsmittel	= Betrachtet wird beim Monatsmittel bei den

	unten stehenden Angaben der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen
Netzwerk-Übergabepunkt	= Uplink-Port, welcher den Service des Kunden mit dem Core-Netzwerk verbindet
Qualifizierte Aussage	= Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung
Reaktionszeit	= Zeitraum, in der der Kunde auf seine Anfrage/Meldung eine qualifizierte Aussage von einem Mitarbeiter der Clixmedia GmbH erhält, vorausgesetzt, die Meldung ist im richtigen Kommunikationskanal eingetroffen
Rechenzentrums-Messknoten	= im Rechenzentrum analog zu den Kundenumgebungen aufgestellter Messknoten
Round Trip Time (RTT)	= Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A
Service	= Logische Einheit aus ggf. mehreren zusammenhängenden Produkten und Dienstleistungen
Service Level	= Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung eines bestimmten Services durch die Clixmedia GmbH
Servicezeit	= Zeit, in der der gebuchte Service zur Verfügung steht
Störung	= Der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt
Supportzeit	= Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt

	zuständige technische Kundenservice auf dem zugehörigen Kommunikationskanal erreichbar ist
Verfügbarkeit	= Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Services
Verfügbarkeit [%]	= $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$. Die garantierte Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten (siehe Punkt 5). Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel.
Wiederherstellungszeit	= Time To Repair (TTR): Zeitraum ab Eingang einer Störungsmeldung für einen gewählten Service des Kunden im richtigen Kommunikationskanal bis zur Behebung des Fehlers, so dass die Hardware oder der Dienst wieder verfügbar bzw. erreichbar ist

3. Allgemeine Service Level

3.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren

3.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren bezieht sich auf deren Stromversorgung. Die Sicherstellung der Stromversorgung in den Rechenzentren ist durch entsprechende technische Massnahmen geregelt. Gemessen wird die Verfügbarkeit von mindestens einer Unterverteilung (A oder B Versorgung). Dazu werden verschiedene Messpunkte innerhalb der Gebäude ständig überwacht.

3.1.2. Garantie

Die Clixmedia GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,995 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

3.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

3.2.1. Messverfahren

Die Clixmedia GmbH misst die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb des Core-Netzwerks.

Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt der Clixmedia GmbH. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75 % der Rechenzentrums-Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können.

Bei der Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt. Die Latenz des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Strecke zwischen einem Rechenzentrums-Messknoten und dem jeweils nächstgelegenen (beste Latenz) Core-Messknoten.

3.2.2. Garantie

Die Clixmedia GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,999 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Die Clixmedia GmbH garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10 msec im Monatsmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

3.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

3.3.1. Messverfahren

Die Clixmedia GmbH misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und ausserhalb des Core-Netzwerks.

Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens 2 Rechenzentren der Clixmedia GmbH durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch die Clixmedia GmbH gemessen werden, da die Clixmedia GmbH keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Die Clixmedia GmbH verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 3.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

3.3.2. Garantie

Die Clixmedia GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,999 % im Monatsmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich die Clixmedia GmbH dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

- Innereuropäisch < 40 msec im Monatsmittel
- USA Ostküste < 70 msec im Monatsmittel

- USA < 100 msec im Monatsmittel

4 Produkt- und Dienstleistungsbezogene Service Level

4.1 Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden der Clixmedia GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail (support@clixmedia.ch)
- Telefon (+41 43 535 00 54)
- Formular (<https://clixmedia.ch/kontakt>)
- Kundeninformationssystem (<https://clixmedia.ch/my>)

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der Clixmedia GmbH zu finden: <https://clixmedia.ch/kontakt>.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der Clixmedia GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

4.2. Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über dem zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist. Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der Clixmedia GmbH. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die Clixmedia GmbH den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der Clixmedia GmbH eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der Clixmedia GmbH eintrifft.

Die Reaktionszeiten werden folgendermassen kategorisiert:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen

- Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen der Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter der Clixmedia GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der Clixmedia GmbH. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten Anlage bezüglich des gebuchten Produkts ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.4. Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen und dringenden Störungen, bezogen auf einen oder mehrere Services, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der je Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit (TTR) wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der Clixmedia GmbH über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

Die garantierte Wiederherstellungszeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.5. Hardwareverfügbarkeit

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, gilt die Hardware als verfügbar.

Überprüft wird diese Verfügbarkeit mittels Monitoring-Systemen und Sichtprüfung durch die Clixmedia GmbH.

Die garantierte Hardwareverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.6. Dienstverfügbarkeit

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die garantierte Dienstverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

5 Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der Clixmedia GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart.

Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 08:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die Clixmedia GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

6 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die Clixmedia GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der Clixmedia GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Massgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs. Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten und Latenzen ausfällt:

Garantierter Wert des Service Levels im Monatsmittel	99,999 %	99,995 %	99,99 %	99,95 %	99,9 %	10 msec	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit / Latenz	< 99,999%	< 99,995 %	< 99,99%	< 99,95%	< 99,9%	> 10 msec	5 %
	< 99,998%	< 99,991 %	< 99,97%	< 99,91%	< 99,8%	> 12 msec	10 %
	< 99,995%	< 99,981 %	< 99,94%	< 99,81%	< 99,6%	> 14 msec	25 %
	< 99,991%	< 99,963 %	< 99,89%	< 99,63%	< 99,3%	> 16 msec	50 %
	< 99,981%	< 99,926 %	< 99,78%	< 99,26%	< 98,5%	> 18 msec	75 %
	< 99,963%	< 99,852 %	< 99,56%	< 98,52%	< 97,0%	> 20 msec	100 %

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die Clixmedia GmbH eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (=1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete des betroffenen Services. Weitergehende Ansprüche gegen die Clixmedia GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Clixmedia GmbH möglich.

7 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der Clixmedia GmbH bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die Clixmedia GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Die Clixmedia GmbH haftet insbesondere nicht für:

Ausfälle, die von der Clixmedia GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der Clixmedia GmbH (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle der Clixmedia GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.

- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein- /ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäss benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der Clixmedia GmbH gemäss installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster der Clixmedia GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

Anlage A – Teil 1 zu dem Clixmedia Service Level Agreement

Leistungswerte der Supportpakete

	Allgemeine Anfrage, Funktionsfrage	Störung	Dringende Störung
Supportzeit	montags – freitags 9.00 – 12.00 14.00 – 17.00	montags – freitags 9.00 – 12.00 14.00 – 17.00	
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*
Produkt/ Dienstleistung	Standard	Standard	Standard
OpenBiz (Alle Pakete)	4 Std.	4 Std.	2 Std.
therapie.software (Alle Pakete)	4 Std.	4 Std.	2 Std.
Mailservice (Alle Pakete)	4 Std.	4 Std.	2 Std.

*Die angegebene Reaktionszeit / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten und gelten für den **Start der Problemlösungsarbeiten**. Voraussetzung ist immer eine entsprechende Supportmeldung des Kunden.

Für Supportleistungen ausserhalb der Supportzeiten, können leider keine definitiven Reaktionszeiten/Wiederherstellungszeiten garantiert werden.

Anlage A – Teil 2 zu dem Clixmedia Service Level Agreement

Produkt- und Dienstleistungsbezogene Werte

	Hardwareverfügbarkeit (im Monatsmittel)
VM Server (Alle Pakete)	99.98%

Mailserver (Alle Pakete)	
	Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)
OpenBiz (Alle Pakete)	99.9%
Mailservice (Alle Pakete)	

Wädenswil, den 05. Januar 2018