

SERVICE-LEVEL AGREEMENT FÜR HOSTING DIENSTLEISTUNGEN

Das Service Level Agreement für Hosting Dienstleistungen („SLA“) präzisiert und ergänzt die Hosting-Dienstleistungen („Dienstleistungen“), die netrics hosting ag („netrics“) für den Kunden erbringt. Das SLA ist ein integrierter Bestandteil der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen mit der darin beschriebenen und spezifizierten Server-Infrastruktur in der aktuellen Konfiguration.

Die in diesem SLA vereinbarten und von netrics garantierten Leistungsziele treten im ersten vollen Kalendermonat in Kraft, der auf den Abschluss der zwischen dem Kunden und netrics abgeschlossenen Vereinbarung folgt.

I. LEISTUNGSZIELE

1. Leistungsziel in Bezug auf die Verfügbarkeit der Server-Infrastruktur („LZ“)

Netrics garantiert unter den vereinbarten Bedingungen und Ausschlüssen folgendes LZ in Bezug auf die Verfügbarkeit der Server-Infrastruktur:

- wenn der Kunde ausschliesslich die Hosting-Dienstleistungen und die Netzwerk-Zugriffs-Dienstleistungen von netrics verwendet, um Zugriff auf das Netz, Applikationen und Datenserver zu erlangen („Resilient Configuration“): **99,7 %**.
- wenn der Kunde nicht die von netrics empfohlene Applikationen verwendet, um auf das Netz, Applikationen und Datenserver zuzugreifen („Non-Resilient Configuration“): **98,5 %**.

Das LZ wird jeden Kalendermonat in Prozenten nach folgender Formel gemessen:

$$LZ = [(T \times 1440 - A) / (T \times 1440)] \times 100$$

T = Anzahl Tage im relevanten Kalendermonat, und

A = Ausfallzeit (in Minuten gemessen) („Ausfallzeit“)

Die Ausfallzeit betrifft die Zeiteinheit im relevanten Kalendermonat, während der die von netrics zur Verfügung gestellten Server, Internet-Feed und die Netzwerk-Infrastruktur (gesamthaft Server-Infrastruktur) nicht in der Lage sind, die mit dem Kunden vertraglich vereinbarte Dienstleistungs-Verfügbarkeit („Verfügbarkeit“) zu gewähren;

Die Ausfallzeit beginnt im Zeitpunkt,

- zu dem netrics bestätigt, dass die Verfügbarkeit nicht mehr gewährleistet ist. Der Kunde hat netrics umgehend über die fehlende Verfügbarkeit der Server-Infrastruktur zu informieren (Ping-Check), wenn er diesbezüglich eine Feststellung machen sollte;
- wenn netrics aufgrund ihrer eigenen Überwachungs-Dienstleistungen feststellt, dass die Server-Infrastruktur für den Kunden weder via Internet noch via das Netzwerk von netrics zugänglich ist.

2. Verfehlung des Leistungszieles in Bezug auf die Verfügbarkeit der Server-Infrastruktur

Falls netrics das LZ aus Gründen, die netrics schuldhaft zu vertreten hat, verfehlt, vereinbaren der Kunde und netrics unter Ausschluss weiterer Ansprüche, insbesondere auf Folgeschäden, folgendes:

- netrics gewährt dem Kunden das Recht auf eine Gutschrift auf künftige Dienstleistungen gemäss nachstehenden Berechnungen („Gutschrift“).
- die Gutschriften dürfen die gemäss zwischen dem Kunden und netrics abgeschlossenen Vereinbarung festgelegten monatlichen Gebühren „Wiederkehrende Betriebskosten der Server-Infrastruktur“ nicht um 50% übersteigen; in diese Berechnung nicht einbezogen werden die wiederkehrenden Lizenzkosten.
- der Kunde muss die Gutschrift innerhalb von 60 Tagen schriftlich für den betreffenden Kalendermonat beantragen („Gutschrifts-Antrag“), in welchem nach Auffassung des Kunden das LZ von netrics nicht erreicht worden ist. Innerhalb von 20 Tagen seit Erhalt des Gutschrifts-Antrags informiert netrics den Kunden über die Höhe der Gutschrift, wenn eine solche von netrics ausgestellt werden kann. Die Höhe der von netrics errechneten und dem Kunden mitgeteilten Gutschrift ist verbindlich. netrics wird die Gutschrift bei den künftigen Monatsrechnungen in Abzug bringen.

Die Gutschrift wird wie folgt berechnet:

Resilient Configuration (mind. 99,7%)	Gutschrift zu Gunsten des Kunden
Monatliche Leistung von unter 99,7%	Der Kunde erhält pro Tag („T“) für jede Minute Ausfallzeit, die das LZ von 99,7% unterschreitet („massgebliche A“), 1/60 der Monatsgebühr, als Gutschrift („G“). Die Gutschrift erfolgt ausschliesslich auf den monatlich wiederkehrenden Betriebskosten der Server-Infrastruktur (ausgeschlossen sind die wiederkehrenden Lizenzkosten). Die Ausfallzeit wird nur innerhalb des Kalendermonats kumuliert. Die Formel lautet: $G = \frac{\text{(massgebliche A/60)} \times \text{(monatliche Gebühr/T)}}{1}$
Non-Resilient Configuration (mind. 98,5%)	Gutschrift
Monatliche Leistung von unter 98,5%	Der Kunde erhält pro Tag („T“) für jede Minute Ausfallzeit, die das LZ von 98,5% unterschreitet („massgebliche A“), 1/60 der Monatsgebühr, als Gutschrift („G“). Die Gutschrift erfolgt ausschliesslich auf den monatlich wiederkehrenden Betriebskosten der Server-Infrastruktur (ausgeschlossen sind die wiederkehrenden Lizenzkosten). Die Ausfallzeit wird nur innerhalb des Kalendermonats kumuliert. Die Formel lautet: $G = \frac{\text{(massgebliche A/60)} \times \text{(monatliche Gebühr/T)}}{1}$

3. Leistungsziel („LZ“) in Bezug auf die Datensicherung („Backup“)

netrics garantiert unter den vereinbarten Bedingungen und Ausschlüssen folgendes LZ in Bezug auf das Backup:

- die Daten auf der Server-Infrastruktur (keine Systemdaten) werden in einem geografisch getrennten Rechenzentrum gemäss den mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen gesichert.
- sofern netrics und der Kunde kein individuell vereinbartes Backup-Schema schriftlich vereinbart haben, erstellt netrics mindestens einmal täglich ein inkrementelles- und einmal wöchentlich ein Full-Backup. Das tägliche Backup wird eine Woche aufbewahrt. Das Wochen-Backup wird einen Monat aufbewahrt.
- der Kunde teilt in jedem Fall netrics rechtzeitig vor Vertragsbeginn schriftlich mit, welche Daten und Verzeichnisse in welcher Periodizität zu sichern sind. Mangels schriftlicher Instruktionen erfolgt die Backupstellung durch netrics nach bestem Wissen, jedoch ausdrücklich ohne Gewährleistung der Vollständigkeit.
- Für die Konsistenz der zu sichernden Daten ist alleine der Kunde verantwortlich.

4. Verfehlung des Leistungszieles („LZ“) in Bezug auf das Backup

Falls netrics das LZ in Bezug auf den Backup aus Gründen, die netrics schuldhaft zu vertreten hat, nicht erreicht, haftet netrics gegenüber dem Kunden bis maximal zu einem Betrag in der Höhe von 50% der vom Kunden zu bezahlenden Monatsgebühr für „Wiederkehrende Betriebskosten der Server-Infrastruktur“. In diese Berechnung nicht einbezogen werden die wiederkehrenden Lizenzkosten. Beispiel: wird ein Restore von Backup-Daten nachweislich aus Gründen notwendig, die alleine von netrics zu vertreten sind, und kann der Restore von netrics aus Gründen, die netrics zu vertreten hat, nicht oder nur unvollständig durchgeführt werden, so haftet netrics bis zum erwähnten Betrag für einen dem Kunden entstandenen Schaden.

Die Versicherung von Folgeschäden und -kosten (z.B. Wiederbeschaffung/-herstellung von Kundenapplikationen und Daten etc.) ist alleinige Sache des Kunden.

5. Garantie von Leistungszielen: Bedingungen und Ausschlüsse

Die Garantie für die Leistungsziele in Bezug auf die durchschnittliche Verfügbarkeit der Server-Infrastruktur und des Backup („Leistungsziele“) ist an die Bedingung geknüpft, dass sämtliche Parameter zur Erreichung des LZ ausschliesslich im Einflussbereich von netrics liegen („Bedingung“). Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die ganze Server-Infrastruktur von netrics beschafft, aufgesetzt, in Betrieb genommen und gemanagt wird sowie netrics den Zugriff durch den Kunden auf die zur Verfügung gestellte Server-Infrastruktur jederzeit zu 100% kontrollieren kann. Wenn obige Bedingung nicht erfüllt ist, schliesst netrics ausdrücklich jegliche Garantie für die Erfüllung von Leistungszielen in Bezug auf die Verfügbarkeit der Server-Infrastruktur und des Backup aus, sofern der Kunde netrics aufgrund einer durch ihn nach professionellen Kriterien vorgenommenen Analyse strikte nachweisen kann, dass ein allenfalls eintretender Schaden eindeutig durch Umstände kausal verursacht wurde, die im alleinigen Verantwortungsbereich von netrics liegen.

netrics schliesst jegliche Garantie für die Leistungsziele aus, wenn netrics die Gründe, die zur Nichterreichung der Leistungsziele geführt haben, nicht zu vertreten hat, so namentlich:

- i. wenn höhere Gewalt die Erbringung der Leistungsziele verunmöglicht, z.B. Hackerangriffe auf die Server-Infrastruktur;
- ii. wenn netrics das Recht ausübt, den Vertrag zu kündigen oder die Vertragsleistung zu suspendieren;
- iii. wenn netrics im voraus vereinbarte oder aufgrund dringlicher Ereignisse notwendig werdende Unterhaltsdienstleistungen vornimmt;
- iv. wenn die Nicht-Erreichung der Leistungsziele auf das Verhalten des Kunden oder seiner Hilfspersonen, Subakkordanten oder Nutzer zurückgeführt werden kann. Der Unterbruch geht auch zulasten des Kunden, wenn es dieser unterlassen hat, für die angemessene Serverkapazität oder Dienstleistungen zu sorgen, deren Vornahme von netrics empfohlen wurde;
- v. wenn Ausrüstung, Applikationen oder Systeme, die nicht von netrics zur Verfügung gestellt und/oder gewartet werden, nicht oder schlecht funktionieren;
- vi. wenn die Nicht-Erreichung der Leistungsziele auf Software, CGI scripts oder executables zurückgeführt werden kann, die vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden;
- vii. wenn das Internet oder ein anderes Netzwerk, das von einem Dritten zur Verfügung gestellt wird, aufgrund des Ausfalles des ISP oder des lokalen Carriers nicht zur Verfügung steht;
- viii. wenn die Nicht-Erreichung der Leistungsziele auf das Verhalten eines Domain Name Services (DNS), der von einem Dritten zur Verfügung gestellt wird, zurückzuführen ist;
- ix. wenn die Nicht-Erreichung der Leistungsziele von einem nicht-produktiven Server (wie beispielsweise Staging- oder Testing-Server) verursacht worden ist;
- x. wenn eine Art des Kunden-Zugriffs auf die Server, eine andere Dienstleistung oder eine Anwendung ausfallen, die zwischen netrics und dem Kunden nicht schriftlich vereinbart wurden ;
- xi. wenn die Nicht-Erreichung der Leistungsziele auf die Verletzung einer Sicherheitsvorschrift oder auf die Prävention einer bevorstehenden Verletzung einer Sicherheitsvorschrift zurückgeführt werden kann;
- xii. wenn die Nicht-Erreichung des Leistungszieles in Bezug auf das Backup auf fehlende Konsistenz der zu sichernden Daten und deren Zuweisung in den Backup-Bereich zurückzuführen ist;
- xiii. wenn die Nicht-Erreichung des Leistungszieles in Bezug auf das Backup auf eine fehlende oder mangelhafte Instruktion des Kunden betreffend der zu sichernden Daten und Verzeichnisse und der entsprechenden Periodizität und/oder Aufbewahrungsdauer zurückzuführen ist.

II. ZUSÄTZLICHE ALLGEMEINE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN FÜR HOSTING-DIENSTLEISTUNGEN

1. Umfang der Lizenzgewährung

Der Kunde ist dafür besorgt, dass netrics für die Erbringung der Dienstleistungen Zugang und das Recht zur Nutzung der Ausrüstung, Software und/oder Technologie des Kunden erhält. Der Kunde erteilt netrics eine unwiderrufliche, nicht-exklusive, unentgeltliche Lizenz für die Dauer dieses Vertrages an der Nutzung seiner Ausrüstung,

Software und/oder Technologie, damit netrics die in diesem Vertrag und SLA aufgeführten Dienstleistungen erbringen kann.

2. Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde ist allein für die Schaffung, das Updating und den Unterhalt der von netrics gehosteten Kundendaten und Kundenapplikationen verantwortlich. netrics ist nicht verpflichtet, dem Kunden irgendwelchen Support oder Dienstleistungen im Hinblick auf die gehosteten Kundendaten zu erbringen.

Vorbehalten bleiben abweichende schriftliche Vereinbarungen.

3. Leistungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, dass seine Hilfspersonen und Subakkordanten die Dienstleistungen von netrics nur zum vertragsgemässen Gebrauch gemäss den in den anwendbaren Benutzungsrichtlinien festgelegten Grundsätzen nutzen und von jeder Verletzung, Störung, Behinderung oder sonstigen Einmischung in von netrics mit Dritten abgeschlossene Verträge abzusehen.

4. Wahl der Kunden-Ausrüstung

Der Kunde anerkennt, dass er für die von ihm gewählte Ausrüstung (Kunden-Ausrüstung) alleine verantwortlich ist. Er wird diese Ausrüstung nur gemäss der Bedienungsanleitung des Produzenten verwenden und sich für Unterhalt, Reparatur, Gewährleistung und Ersatz der Kunden-Ausrüstung nur an den Produzenten dieser Ausrüstung wenden. Der Kunde akzeptiert den ihm von netrics im Hosting-Center zur Verfügung gestellten Platz für die Platzierung der Kunden-Ausrüstung so, wie er sich im Zeitpunkt des Vertragsschlusses präsentiert. Eine Verpflichtung von netrics, an diesem Platz irgendwelche Änderungen vorzunehmen, besteht nicht.

5. Zugang und Sicherheit

netrics gewährt nur jenen Vertretern des Kunden Zugang zum Hosting-Center, die vorgängig schriftlich von beiden Parteien als zum Zugang zum Hosting-Center berechtigt bezeichnet worden sind (Zugangs-Berechtigte). Die Zugangs-Berechtigten haben lediglich das Recht, zu einem vereinbarten Termin mit einem System Engineer von netrics das Hosting-Center zu betreten.

6. Umplatzierung

Falls die Umplatzierung der Kunden-Ausrüstung in ein anderes Hosting-Center notwendig werden sollte, hat der Kunde bei der Umplatzierung nach Treu und Glauben mitzuwirken, um die Umplatzierung zu erleichtern und die Kosten gering zu halten. Falls die Umplatzierung aufgrund des Verhaltens von netrics notwendig werden sollte, wird netrics für die direkten Kosten der Umplatzierung einstehen und sich bemühen, die Verfügbarkeit der Dienstleistungen während der Umplatzierung nach Möglichkeit aufrecht zu erhalten, die Einhaltung des Leistungszieles in Bezug auf die Verfügbarkeit jedoch suspendiert.

7. Haftung für Kunden-Ausrüstung

netrics haftet nicht für die Beschädigung oder den Verlust von Kunden-Ausrüstung, es sei denn, grobe Fahrlässigkeit oder rechtswidrige Absicht von netrics liege vor. Die Haftung von netrics ist diesfalls auf den Ersatzwert der Kunden-Ausrüstung beschränkt. Die Haftung für den Ersatz von Daten und Software ist ausgeschlossen.

8. Unterstützungspflichten

Zusätzlich zu den in den AGB dieses Vertrages enthaltenen Unterstützungspflichten trifft den Kunden die Pflicht, netrics, und ihre Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Hilfspersonen, Subakkordanten und Kunden schadlos für alle Aufwendung und Kosten zu halten, die die Folge (i) der Schädigung oder Zerstörung der Customer Area, des Hosting-Centers, der von netrics gelieferten Hardware oder anderer Ausrüstungen sind; (ii) des vertragswidrigen Gebrauchs der Dienstleistungen, der Customer Area, des Hosting-Centers oder der von netrics zur Verfügung gestellten Hardware sind; (iii) einer Klage wegen der Verletzung von geistigem Eigentum sind, die die Kunden-Ausrüstung im Hosting-Center oder das Hosting einer Kunden-Applikation betreffen.

9. Retentionsrecht

Wenn der Kunde seinen in diesem Vertrag festgelegten Zahlungspflichten nicht oder nicht vollständig nachkommt, hat netrics das Recht, die Kunden-Ausrüstung bis zur vollständigen Tilgung aller ausstehenden Zahlungspflichten des Kunden als Sicherheit zurückzubehalten (Retentionsrecht). Falls die Zahlungsunfähigkeit des Kunden offenkundig wird, hat netrics das Retentionsrecht auch für Forderungen von netrics, die noch nicht fällig sind. In beiden Fällen hat netrics das Recht, den Zugangs-Berechtigten den Zugang zum Hosting-Center resp. der Customer Area zu verweigern. Falls der Kunde seinen Zahlungspflichten weiterhin nicht nachkommt, hat netrics das Recht, die Kunden-Ausrüstung nach vorgängiger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden als Faustpfand zu verwerten.