

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Dieses Service Level Agreement ("SLA") ergänzt die Vereinbarung zwischen dem Kunden und netrics AG ("netrics") betreffend der Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Infrastruktur Hosting, Datensicherung, Archivierung und Service-Leistungen durch netrics. Das SLA ist ein integrierter Bestandteil des mit dem Kunden getroffenen Einzelvertrages.

Die in diesem SLA vereinbarten und von netrics garantierten Leistungsziele ("LZ") treten im ersten vollen Kalendermonat in Kraft, der auf den Abschluss des zwischen dem Kunden und netrics abgeschlossenen Einzelvertrages folgt.

1. LZ in Bezug auf die Verfügbarkeit der Hardware-Infrastruktur

1.1 Messung des Erreichungsgrades

netrics garantiert unter den vereinbarten Bedingungen und Ausschlüssen folgendes LZ in Bezug auf die Verfügbarkeit der Hardware Infrastruktur:

- wenn der Kunde ausschliesslich die Service-Leistungen von netrics verwendet ("Resilient Configuration"): **99,9 %**.
- wenn der Kunde nicht ausschliesslich die Service-Leistungen von netrics verwendet ("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 betriebene Hardware-Infrastruktur bzw. die Service-Leistungen nicht wie vertraglich vereinbart zur Verfügung stehen;

Die Ausfallzeit beginnt im Zeitpunkt,

a) zu dem netrics den Eingang einer nachvollziehbaren Ausfallmeldung des Kunden bestätigt. Der Kunde hat netrics umgehend über die fehlende Verfügbarkeit zu informieren;

b) wenn netrics aufgrund ihrer eigenen Überwachungsaktivitäten einen Ausfall feststellt.

Die Entgegennahme von Ausfallmeldungen durch netrics erfolgt zu den vereinbarten Betriebszeiten sowie über die vereinbarten Kommunikationskanäle.

1.2 Folgen einer Unterschreitung des LZ

Falls netrics das LZ aus Gründen, die netrics schuldhaft zu vertreten hat, verfehlt, vereinbaren der Kunde und netrics unter Ausschluss weiter gehender oder anderer Ansprüche folgendes:

- netrics gewährt dem Kunden das Recht auf eine Gutschrift auf künftige Dienstleistungen gemäss nachstehenden Berechnungen ("Gutschrift").
- die Gutschriften dürfen die monatlichen Gebühren nicht 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 verpflichtet sich, die Gutschrift bei den künftigen Monatsrechnungen in Abzug bringen.

Die Gutschrift wird wie folgt berechnet:

Resilient Configuration (mind. 99,9 %)	Gutschrift
Monatliche Leistung von unter 99,9 %	Der Kunde erhält pro Tag ("T") für jede Minute Ausfallzeit, die das LZ von 99,9 % 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: $G = (\text{massgebliche } A/60) \times (\text{monatliche Gebühr}/T)$
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: $G = (\text{massgebliche } A/60) \times (\text{monatliche Gebühr}/T)$

2. LZ in Bezug auf die Verfügbarkeit von Service-Leistungen

2.1 Messung des Erreichungsgrades

netrics garantiert unter den vereinbarten Bedingungen und Ausschlüssen folgendes LZ in Bezug auf die Verfügbarkeit der Service-Leistungen (Software as a Service): **99,9 %**.

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 betriebene Hardware-Infrastruktur bzw. die Service-Leistungen nicht wie vertraglich vereinbart zur Verfügung stehen;

Die Ausfallzeit beginnt im Zeitpunkt,

a) zu dem netrics den Eingang einer nachvollziehbaren Ausfallmeldung des Kunden bestätigt. Der Kunde hat netrics umgehend über die fehlende Verfügbarkeit zu informieren;

b) wenn netrics aufgrund ihrer eigenen Überwachungs-Aktivitäten einen Ausfall feststellt.

Die Entgegennahme von Ausfallmeldungen durch netrics erfolgt zu den vereinbarten Betriebszeiten sowie über die vereinbarten Kommunikationskanäle.

2.2 Folgen einer Unterschreitung des LZ

Falls netrics das LZ aus Gründen, die netrics schuldhaft zu vertreten hat, verfehlt, vereinbaren der Kunde und netrics unter Ausschluss weiter gehender oder anderer Ansprüche folgendes:

- netrics gewährt dem Kunden das Recht auf eine Gutschrift auf künftige Dienstleistungen gemäss nachstehenden Berechnungen ("Gutschrift").
- die Gutschriften dürfen die monatlichen Gebühren nicht 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 verpflichtet sich, die Gutschrift bei den künftigen Monatsrechnungen in Abzug bringen.

Die Gutschrift wird wie folgt berechnet:

Service-Leistung (mind. 99,9 %)	Gutschrift
Monatliche Leistung von unter 99,9 %	Der Kunde erhält pro Tag ("T") für jede Minute Ausfallzeit, die das LZ von 99,9 % unterschreitet ("massgebliche A"), 1/60 der Monatsgebühr als Gutschrift ("G"). Die Gutschrift erfolgt ausschliesslich auf den monatlich wiederkehrenden Kosten für die Service-Leistung (ausgeschlossen sind die wiederkehrenden Lizenzkosten). Die Ausfallzeit wird nur innerhalb des Kalendermonats kumuliert. Die Formel lautet: $G = (\text{massgebliche } A/60) \times (\text{monatliche Gebühr}/T)$

3. LZ in Bezug auf die Datensicherung ("Backup")

3.1. Leistungen von netrics

netrics erstellt unter den vereinbarten Bedingungen und Ausschlüssen Backups mit den folgenden LZ:

- die dem Backup Bereich zugewiesenen Daten (keine Systemdaten) werden in einem geografisch getrennten Rechenzentrum gemäss den mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen gesichert.
- sofern netrics und der Kunde kein abweichendes 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 Backuperstellung durch netrics nach bestem Wissen, jedoch ausdrücklich ohne Gewährleistung der Vollständigkeit.
- Für die Konsistenz der zu sichernden Daten und deren Zuweisung in den Backup-Bereich ist alleine der Kunde verantwortlich.
- Der Restore von Backup-Daten und das Disaster-Recovery sind nicht Bestandteil der Leistungspflicht von netrics und können nur im Rahmen einer kostenpflichtigen Zusatzleistung von netrics erbracht werden. netrics haftet nicht für Schäden und Folgeschäden (insbesondere entgangenen Gewinn), die dem Kunden oder Dritten wegen Datenverlusts entstehen, noch haftet netrics für die Wiederbeschaffung/-herstellung der Daten.

3.2 Ansprüche des Kunden bei Verfehlen des LZ

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 einer Monatsgebühr für die Backup-Dienstleistung. 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.

4. LZ in Bezug auf die Datenarchivierung (einschliesslich E-Mailarchivierung)

4.1 Leistungen von netrics

Die Archivierungsleistungen von netrics umfassen die unter dem Titel Datensicherung umschriebenen Leistungen. Zusätzlich speichert netrics die archivierten Daten in dem im Einzelvertrag bezeichneten Format während der vereinbarten Zeitdauer. Der Kunde ist allein für das Vorhandensein und die Anwendung eines Lesegerätes bzw. von Software verantwortlich, welche die Nutzung der archivierten Daten ermöglichen.

4.2 Ansprüche des Kunden bei Verfehlen des LZ

Falls netrics das LZ in Bezug auf die Archivierung aus Gründen, die netrics schuldhaft zu vertreten hat, nicht erreicht, haftet netrics gegenüber dem Kunden bis maximal zu einem Betrag in der Höhe einer Monatsgebühr für die Archivierungs-Dienstleistung. Ausgeschlossen sind die wiederkehrenden Lizenzkosten für die Archivierungs-Software. Beispiel: Sind von netrics gespeicherte Archivdaten aus Gründen, die alleine von netrics zu vertreten sind, nicht zugänglich oder können sie nicht genutzt werden, so haftet netrics bis zum erwähnten Betrag für den dem Kunden entstandenen Schaden.

5. Bedingungen und Ausschlüsse

Die Garantie für ein LZ ist an die Bedingung geknüpft, dass sämtliche Parameter zur Erreichung des LZ ausschliesslich im Einflussbereich von netrics liegen.

netrics schliesst die Garantie für ein LZ insbesondere bei Vorliegen folgender Umstände:

- wenn höhere Gewalt die Erbringung der LZ verunmöglicht, z. B. Hackerangriffe oder Computerviren;
- wenn die Nicht-Erreichung der LZ 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 Hardware-Infrastruktur oder Dienstleistungen zu sorgen, deren Vornahme von netrics empfohlen wurde;
- wenn Ausrüstung, Applikationen oder Systeme, die nicht von netrics zur Verfügung gestellt und/oder gewartet werden, nicht oder fehlerhaft funktionieren;
- wenn die Nicht-Erreichung der LZ auf Software, CGI Scripts oder executables zurückgeführt werden kann, die vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden;
- 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;
- wenn die Nicht-Erreichung der LZ auf das Verhalten eines Domain Name Services (DNS), der von einem Dritten zur Verfügung gestellt wird, zurückzuführen ist;
- wenn die Nicht-Erreichung der LZ von einem nicht-produktiven Server (wie beispielsweise Staging- oder Testing-Server) verursacht worden ist;
- wenn netrics im Voraus vereinbarte oder aufgrund dringlicher Ereignisse notwendig werdende Unterhaltsdienstleistungen vornimmt;
- wenn netrics das Recht ausübt, den Vertrag zu kündigen oder die Vertragsleistung zu suspendieren;
- wenn die Nicht-Erreichung der LZ auf die Verletzung einer Sicherheitsvorschrift oder auf die Prävention einer bevorstehenden Verletzung einer Sicherheitsvorschrift zurückgeführt werden kann;
- wenn die Nicht-Erreichung des LZ in Bezug auf das Backup auf fehlende Konsistenz der zu sichernden Daten oder mangelhafte Zuweisung in den Backup-Bereich zurückzuführen ist;
- wenn die Nicht-Erreichung des LZ 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.