

# Service Level Agreement

Definition der Leistungen der constag ag für Support und Unterhalt der constagCUBE Cloud-Plattform

## constag ag

### Änderungen

Version	Grund	Änderungen	Autor	Datum	Freigabe
1.0	Überarbeitung		J. Bruggisser	13.04.2016	01.05.2016

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>ZWECK DES DOKUMENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GÜLTIGKEIT</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>REVIEWS</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>LEISTUNGEN UND PFLICHTEN</b> .....	<b>4</b>
4.1	CONSTAG AG .....	4
4.2	MANDANT .....	5
<b>5</b>	<b>SERVICE MANAGEMENT</b> .....	<b>6</b>
5.1	SERVICE LEVEL .....	6
5.2	CONSTAGDESK .....	7
5.3	CONSTAGCUBE CLOUD PLATTFORM .....	7
5.4	LIZENZEN .....	8
5.5	INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG .....	8
5.6	WARTUNGSFENSTER .....	8
<b>6</b>	<b>ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN</b> .....	<b>9</b>
6.1	ZAHLUNGSBEDINGUNGEN / PREIS ÄNDERUNGEN .....	9
6.2	KÜNDIGUNG .....	9
6.3	FORM .....	9
6.4	HAFTUNG .....	9
6.5	SALVATORISCHE KLAUSEL .....	9
6.6	SCHLUSSBESTIMMUNGEN .....	10
6.7	GERICHTSSTAND .....	10

## 1 Zweck des Dokumentes

Diese Vereinbarung repräsentiert ein Service Level Agreement zwischen

Zwischen  constag ag Kreuzlingerstrasse 12 8560 Märstetten  (nachstehend „constag“)	Und      (nachstehend „Mandant“)
---	--

für die Bereitstellung von IT Leistungen, die für Betrieb, Support und Unterhalt der constagCUBE Cloud Plattform benötigt werden.

Diese Vereinbarung enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen mit dem Zweck:

- Service-Verantwortlichkeit, Rechenschaftspflicht, Rollen und Zuständigkeiten eindeutig zu definieren;
- die Service-Bereitstellung klar, prägnant und messbar zu beschreiben;
- die Wahrnehmung der erwarteten Dienstleistungen mit der tatsächlichen Service-Erbringung in Einklang zu bringen.

Diese Vereinbarung kann Veränderungen erfahren, um auf Dauer eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen immer der Zustimmung aller beteiligten Parteien.

## 2 Gültigkeit

Das Service Level Agreement tritt nach Unterzeichnung der beteiligten Parteien in Kraft. Es ist grundsätzlich unbefristet.

## 3 Reviews

Für das abgeschlossene Service Level Agreement finden jährlich Reviews statt. Die Reviews können durch den Mandanten oder durch constag veranlasst werden.

constag gewährleistet den internen sowie externen Revisionsstellen des Mandanten freien Zugang zu den angeforderten Ressourcen nach der schriftlichen Ankündigung und Freigabe durch den Mandanten. Jeweilige entstehende Kostenfolgen (Lizenzen, Aufwendungen etc.) gehen zu Lasten des Mandanten.

## 4 Leistungen und Pflichten

### 4.1 constag ag

constag bietet ihren Mandanten IT Service Management Services aus der Cloud an und steht gegenüber den Mandanten für die sorgfältige und vertragsgemässe Erbringung ihrer Leistungen ein.

Die zugrunde liegende IT Service Management Suite (Cloud-Software) sowie die IT-Infrastruktur (Cloud-Plattform) werden von Service-Partnern als Subakkordanten betreut respektive betrieben. constag tritt dabei als Generalunternehmung auf und ist gegenüber ihren Kunden erste Anlaufstelle (Single Point of Contact).

Die Service-Partner der constag behalten sich vor, Cloud-Software und Cloud-Plattform regelmässig den neuesten technologischen Gegebenheiten anzupassen. Dabei stellt constag sicher, dass Umfang und Qualität mindestens den vertraglich geregelten Leistungen entsprechen. Die Mandanten werden vorgängig über kommende Anpassungen orientiert.

constag verantwortet ihre Zuständigkeit lediglich für Bereiche, auf die sie direkt einwirken kann. constag übernimmt keine Verantwortung für Störungen und Unterbrechungen, die mandantenseitig herbeigeführt werden. Dazu gehören (nicht abschliessende Liste):

- Einspielen neuer Applikations- oder Betriebssystem-Patches, die das einwandfreie Funktionieren der nativen Client-Software / Internet Browser der eingesetzten IT Service Management Suite beeinträchtigen;
- Daten-Importe, die nicht den gelieferten Standard-Vorlagen entsprechen;
- Manuelle Daten-Manipulationen.

## 4.2 Mandant

Der Mandant verpflichtet sich, die Leistungen und Produkte von constag ausschliesslich unter Einhaltung der Vertragsbestimmungen sowie der Schweizerischen und Internationalen Gesetzgebung zu nutzen.

Der Mandant trifft alle nötigen organisatorischen und technischen Massnahmen zur Sicherung der Standard- und Nutzdaten vor unerlaubten Eingriffen, sowie zur Einhaltung der geltenden Bestimmungen des Fernmelde- und Datenschutzgesetzes sowie des Urheberrechts.

Der Mandant informiert constag umgehend über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Unterbrechungen der constagCUBE Cloud Plattform sowie im Fall von nicht vertragskonformer Verwendung der constagCUBE Cloud Plattform durch interne oder externe Benutzer oder durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker).

Es liegt in der Verantwortung des Mandanten,

- Störungen oder Service-Anfrage schriftlich und möglichst detailliert als Ticket beim constagDESK zu erfassen;
- die sich in seinem Besitz befindliche Software und die eingesetzten Standard- und Nutzdaten vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung und Verlust zu schützen;
- für die angemessene Verfügbarkeit eines mandantenseitigen Ansprechpartners bei der Bearbeitung einer Störung oder einer Service-Anfrage;
- für Remote Support einen kostenlosen Fernwartungszugang wie TeamViewer bereitzustellen.

## 5 Service Management

### 5.1 Service Level

Die Verfügbarkeit der constagCUBE Cloud beträgt 99.8%.

Folgende Fehlerkategorien kommen bei Störungen und Unterbrechungen zur Anwendung:

Fehlerkategorie	Beschreibung
Sehr hoch	Betriebsverhindernde Fehler im Produktivsystem
Hoch	Betriebseinschränkende Fehler im Produktivsystem bzgl. wesentlicher Leistungsmerkmale
Mittel	Beeinträchtigungen des Produktivsystems ohne wesentliche Behinderungen
Niedrig	Fehlerhafte Realisierung unwesentlicher Leistungsmerkmale Schönheitsfehler Sonstige

Tabelle 1: Fehlerkategorien

Die Eskalationsmechanismen bei Störungen und Unterbrechungen lassen sich nicht abschliessend beschreiben. constag ist ausnahmslos bestrebt, Störungen und Unterbrechungen so rasch als möglich zu beheben. Ziel ist es, beeinträchtigte Services dem Mandanten schnellstmöglich wieder zur Verfügung zu stellen.

Die Service-Zeiten der constag sind Montag-Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr (exkl. allgemeine Feiertage)

## 5.2 constagDESK

constag unterhält einen Toolbasierenden Service Desk – constagDESK – für ihre Mandanten. Die vom Mandanten lizenzierten constagCUBE Cloud Plattform Benutzer erhalten einen persönlichen Zugang zum constagDESK, wo sie Mängel, Störungen und Service-Anfragen als Tickets eröffnen können.

constag bietet folgenden technischen Support:

- Nutzung des constagDESK rund um die Uhr
- Remote Support über Netzverbindung im Call-Back-Verfahren oder Integration in ein VPN; die technische Infrastruktur für den Remote-Zugriff auf Seiten des Mandanten wird durch den Mandanten gestellt;
- Bei Bedarf integriert constag ihre Service-Partner in die Bearbeitung von Mängeln, Störungen und Service-Anfragen;
- Die Kommunikation erfolgt primär in schriftlicher Form per E-Mail und constagDESK.

## 5.3 constagCUBE Cloud Plattform

Die constagCUBE Cloud Plattform weist zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung folgende technische Merkmale auf:

Rechenzentrum	Swisscom Rechenzentrum Wankdorf Als erstes Rechenzentrum der Schweiz hat das neue Swisscom Rechenzentrum Wankdorf die Tier IV Zertifizierung
Internetanbindung	Die Internet-Anbindung (10 Mbps) ist redundant (mehrere ISP's), mit Burst-Mode bis 100Mbps.
Backup	Sämtliche Daten werden täglich gesichert und an einem Drittstandort aufbewahrt.
Cloud Server	Auf einem aus mehreren physikalischen Servern bestehenden (VMWare-) Cluster wird die Cloud zur Verfügung gestellt

#### **5.4 Lizenzen**

Die Lizenzierung sämtlicher im Rechenzentrum installierten Komponenten für die constagCUBE Cloud Plattform unterliegt der Verantwortung von constag und seiner Vertragspartner. Dies beinhaltet unter anderem (Liste nicht abschliessend):

- Lizenzierung der SW von Umsystemen der constagCUBE Cloud Plattform
- Lizenzierung der Betriebssystem-SW (MS Windows) der einzelnen Server und virtuellen Server.
- Lizenzierung sämtlicher Omnitracker Server Komponenten

Die Lizenzierung folgender SW liegt in der Verantwortung des Mandanten:

- Die Lizenzierung der verwendeten Omnitracker Reporting – und Client Applikationen (Rich – und Web Client)

#### **5.5 Individuelle Unterstützung**

Mandanten können constag für individuelle Unterstützung (Beratung, Konzeption, Realisierung) beauftragen.

Individuelle Aufträge können dabei nur ausgeführt werden, wenn sie die Release-Fähigkeit und die Standard-Implementierung des constagCUBE als Cloud-Lösung nicht beeinträchtigen respektive verändern.

constag verrechnet individuelle Unterstützung separat nach Regie-Stunden.

Stundensatz zur Zeit der Vertragsunterzeichnung: CHF 200.00 während der Geschäftszeit, CHF 250.00 ausserhalb der Geschäftszeit).

#### **5.6 Wartungsfenster**

Das periodische Wartungsfenster findet jeweils am ersten Montag im Monat, Zeit: 21:00 bis 24:00 Uhr, statt.

Ausserordentliche Wartungsfenster können nach Bedarf vorkommen. Die Mandanten werden in der Regel eine Arbeitswoche zuvor darüber orientiert.



## 6 Allgemeine Bestimmungen

### 6.1 Zahlungsbedingungen / Preis Änderungen

Die Preise verstehen sich in CHF exkl. MWST. constag stellt die Dienstleistungen quartalsweise zum Voraus in Rechnung. Die Zahlungsfrist beträgt jeweils 30 Tage. Preis Änderungen muss constag mit dem Kunden vereinbaren.

### 6.2 Kündigung

Das Service Level Agreement ist grundsätzlich unbefristet, kann jedoch mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden.

constag verpflichtet sich bei Vertrags Auflösung zur Herausgabe sämtlicher Daten sowie der im Eigentum des Kunden stehenden Hardware und Software.

Bei Nichterfüllung des Service Level Agreements kann nach schriftlicher Mahnung auch dessen fristlose Kündigung erfolgen, wenn der vereinbarte Zustand nicht innert angemessener Frist hergestellt werden kann.

### 6.3 Form

Mahnungen und Kündigungen bedürfen der Schriftform. Sie sind per Einschreiben oder Kurier zu versenden.

### 6.4 Haftung

constag haftet

- bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch Vorsatz und jede Fahrlässigkeit. Der Höhe nach ist die Haftung bei fahrlässiger Verletzung begrenzt auf die Höhe der jährlichen Vertragssumme oder der vereinbarten Auftragssumme. Die Haftung für Folge- und Vermögensschäden (z.B. entgangenen Gewinn) ist bei fahrlässiger Verletzung ausgeschlossen.
- im Übrigen nur für durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursachte Sach- und Vermögensschäden. Der Höhe nach ist die Haftung bei fahrlässigem Handeln begrenzt auf die Höhe der jährlichen Vertragssumme oder der vereinbarten Auftragssumme. Die Haftung für Folge- und Vermögensschäden (z.B. entgangenen Gewinn) ist bei fahrlässigem Handeln ausgeschlossen.

### 6.5 Salvatorische Klausel

Sollte(n) eine oder mehrere der Bestimmungen dieses Service Level Agreements in irgendeiner Hinsicht für unwirksam oder nicht durchsetzbar werden, so werden die Wirksamkeit, Rechtmässigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags keinesfalls berührt oder beeinträchtigt.

Dies gilt jedoch nur, soweit sich die Parteien in diesem Fall verpflichten, alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen zu unternehmen, um die Zielsetzung der unwirksamen Bestimmung durch eine neue, rechtsgültige Bestimmung zu erfüllen, die den gleichen (oder einen im Wesentlichen ähnlichen) wirtschaftlichen Nutzen bewirkt.

## 6.6 Schlussbestimmungen

Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Service Level Agreement in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben. Dazu bestimmen die Parteien ein Gremium, welches aus je 2 Vertretern der beiden Gesellschaften besteht. Das Gremium hat sich an mindestens einem Termin für eine gütliche Einigung einzusetzen. Eine Einigung erfolgt ausschliesslich mit Einstimmigkeit der vier Vertreter. Falls keine Einigung zustande kommt, sind die ordentlichen Gerichte zuständig.

## 6.7 Gerichtsstand

Dieses Service Level Agreement unterliegt den Gesetzen der Schweizerischen Eidgenossenschaft. Der Gerichtsstand ist Märstetten.

Mandant  
Ort, 30.06.2016

constag ag  
Märstetten, 27.07.2016

---

Unterzeichnender

---

Erich Stähli