



SLA Business Connect

1. Servicebeschreibung

Kommunikation und Daten sind integraler Bestandteil der heutigen Geschäftswelt und garantieren den Erfolg eines jeden Unternehmens. Umso wichtiger ist eine stabile, zuverlässige und schnelle Internetanbindung, um die Kommunikation und den Austausch der Daten sicher zu stellen.

Business Connect eignet sich hervorragend für kleinere bis mittlere Unternehmen. Es kombiniert hohe Geschwindigkeit mit grosser Sicherheit. Dank dem modularen Aufbau ist es möglich, die Internet Verbindung nach den eigenen, individuellen Bedürfnissen zusammen zu stellen. Egal, ob Sie einen Webserver, Kassenterminals oder Ihre Telefonie angeschlossen haben. Ihre Anwendungen haben dank Business Connect eine sichere Verbindung ins World Wide Web.

1.1 Service Übersicht

1.1.1 Basis Services

Internetverbindung auf Glasfaser oder Kupfer
Keine Bandbreiteneinschränkung
Professioneller DSL/Fiber Router
Statisches IPv4 Netzwerk
10 Std. Reparaturzeit bei einem Ausfall

Damit die Internetverbindung über den Basis Service aufgebaut werden kann, wird eine Firewall benötigt. Der Kunde kann seine eigene Firewall verwenden oder die Firewall Services von green.ch nutzen.

1.1.2 Security Packages (optional)

Für die Firewall Services wird das Internet Service Paket L oder XL vorausgesetzt.

Firewall Regeln und Vernetzung
SSL VPN
Standortvernetzung (Site to Site VPN)
NAT Regeln
Base Security Paket
Antivirus
Web Blocker
Intrusion Prevention
Reputation Enabled Defense

1.1.3 Zusätzliche Verfügbarkeit und Support

Connection Backup
Weitersurfen und telefonieren
Statisches IP Netzwerk wird aufrechterhalten
Erweiterter Servicedesk
Telefonische Störungsmeldung von 06:00 Uhr - 21:30 Uhr
8 Std. Reparaturzeit
Reparaturen auch sonntags



1.1.4 Weitere Optionen

- Zusätzliche IPv4 Netze
- Weitere IPv4 Netzwerke möglich
- IP Adressen auch bei einem Ausfall der Internetleitung verfügbar
- Installation Service
- Installation vor Ort durch einen Elektriker
- Verbindungskontrolle

1.1.5 Zusätzliche Services

Business Connect eignet sich hervorragend für den Betrieb von VoIP Diensten wie greenPBX oder greenTrunk. Nach Wunsch kann auch das greenTV Angebot über den Service empfangen werden.

2. Service Level Agreement

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. green.ch und der Kunde werden die zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) und die vom Kunden zu erbringenden Pflichten im nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

2.1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für das mit dem SLA versendeten Angebot und dem hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen green.ch und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nur auf die Business Connect Lösung und seine Optionen, nicht aber auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von green.ch.

3. Service Level

Das SLA ermöglicht dem Kunden eine definierte Qualität und berechtigt bei nicht erbrachten Leistungen seitens green.ch zur Rückerstattung ihrer monatlichen Gebühren oder eines Teils hiervon (nachfolgend «Service Gutschrift bei Nicht Verfügbarkeit» genannt).

Service Level Verfügbarkeit Internet Access Verfügbarkeit mit Connection Backup	Bedingung: Internet online 99.0 % 99.9 %
KPI Reaktionszeit	unter 2 Stunden
Rahmenbedingungen Betriebszeit	24/7 (abzüglich geplanter und angekündigter Wartungs-fenster)
Servicezeit	24/7
Bürozeiten	Mo – Fr 08.00 – 17.30 Uhr
Kundensupportzeit	Mo – Fr 08.00 – 17.30 Uhr



Erweiterter Service Desk	Mo – Fr 06.00 – 21.30 Uhr, Samstag 06.00 – 21.00 Uhr (Alle Zeiten: Ortszeit Schweiz, ohne allgemeine Feiertage)
Piketteinsatz Techniker	✓
Rückruf	✓
Prioritätsbearbeitung	✓
Störungsmeldung	Per Telefon oder Kontaktformular unter https://contact.green.ch ausserhalb der Bürozeit/Supportzeit ausschliesslich per Telefon
Business Continuity	Muss mittels Lösungsarchitektur durch den Kunden sichergestellt werden

4. Verfügbarkeit

green.ch ermöglicht die im Folgenden jeweils genannten Verfügbarkeiten der Services. Der Ausfall eines Teils eines redundanten Systems wird nicht als Ausfallzeit betrachtet. Kann green.ch die vorerwähnte Verfügbarkeit nicht einhalten, so erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass die in den SLA vereinbarten Gutscheine die einzige und ausschliessliche Entschädigung für den Kunden darstellen.

4.1.1 Berechnung der Verfügbarkeit

$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Betriebszeit} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Betriebszeit} * 100$

green.ch bietet eine Gutschrift, sobald die Serviceverfügbarkeit unterhalb der garantierten Schwellwerte liegt. Diese Gutscheine und Entschädigungen verstehen sich als abschliessend. Weitere oder andere Entschädigungen sind ausgeschlossen. Keine Gutschrift oder Zahlung erfolgt aus anderen Gründen oder in anderem Umfang als in dem hier angegebenen, einschliesslich – aber nicht beschränkt darauf – Geschäftsverluste auf Seiten des Kunden aufgrund von Ausfallzeiten.

4.1.2 Messung und Definition der Ausfallzeit

Ausfallzeit (bzw. nicht-Verfügbarkeit des Services) wird nur insofern berücksichtigt wie sie von green.ch zu verantworten ist. Ausfallzeit ist wie folgt definiert: Sie beginnt zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Supportanfrage eröffnet oder Green selber einen Fehler feststellt und endet, wenn ein Mitarbeiter der Anbieterin die Lösung des Problems anzeigt. Es gilt keine andere Messung der Ausfallzeit, und alle Zeiten, die für diese Berechnung verwendet werden, sind die von Green aufgezeichneten. Betriebsdauerberechnungen werden unabhängig für jeden Service durchgeführt, wobei der schlechteste Wert (die längste Ausfallzeit) verwendet wird, um die Gutschrift für den Kunden zu berechnen.

4.2 Finanzielle Rückerstattung

Sofern green.ch seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, gewährt green.ch eine Gutschrift bis zu maximal einer Monatsgebühr. Weitergehende Schadenersatzansprüche werden explizit wegbedungen. Der Kunde hat seine Ansprüche bei green.ch mittels einer Anfrage unter <https://www.green.ch/kontakt> geltend zu machen.

Keine SLA-Gutschrift wird gewährt, wenn ein Service für einen bestimmten Zeitraum nicht verfügbar ist, sofern dies insgesamt oder zum Teil durch eine der folgenden Ursachen bedingt ist:

- ein Ausfall von Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden (falls diese nicht im Besitz von green.ch ist), des Kundenstandortes (etwa durch Stromausfall) oder von Ausstattung eines Lieferanten des Kunden;
- Naturkatastrophen, Terrorangriffe oder andere Force Majeure-Ereignisse;



- c) ein Ausfall aufgrund von magnetischen / elektromagnetischen Interferenzen oder elektrischen Feldern;
- d) jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden), u.a.:
 - Verzögerungen bei der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden;
 - Versäumnis, green.ch zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren;
 - Versäumnis, den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren um es green.ch zu ermöglichen, ihren Verpflichtungen hinsichtlich des Services nachzukommen;
 - Versäumnis, entsprechende Gegenmassnahmen hinsichtlich des fehlerhaften Services zu ergreifen, wie von green.ch empfohlen, oder Hinderung der Anbieterin, diese selbst durchzuführen; oder
 - Versäumnis, Redundanzen zu nutzen, wie sie vom Service Level geboten werden.
- e) alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern; oder z
- f) Abschaltung oder Aussetzung des Services durch green.ch, nachdem der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, oder wegen anderer hinreichender Gründe.

4.2.1 Demarkationspunkte

Dieses SLA bezieht sich auf das Business Connect Produkt von green.ch. Alle hier gegebenen Zusicherungen bezüglich Performance oder Betriebsbereitschaft gelten nur für die von green.ch verwaltete Ausstattung zwischen der vom Kunden verwalteten Ausstattung und den eigenen Providern von green.ch. Zu diesen Providern zählen u.a. der Stromversorger, die Vermieter, sowie andere Telekommunikationsunternehmen.

5. Service Management

5.1 Störfallmanagement

5.1.1 Warnmeldungen

Es obliegt dem Kunden, für alle offenen Probleme Support-Anfragen zu eröffnen. Das Erzeugen einer automatischen Warnmeldung durch green.ch beinhaltet keine Bestätigung eines Problems. Nur ein korrekt eröffnetes Ticket kann für die Berechnung von Ausfallzeiten und Gutschriften herangezogen werden.

5.1.2 Ausfallmeldung

green.ch informiert den technischen Ansprechpartner des Kunden entweder per Telefon oder E-Mail (bei einer schriftlichen Meldung an die Kontaktdaten, die an green.ch mitgeteilt wurden).

5.1.3 Ablauf Störfall

Störfälle und Ausfälle müssen vom Kunden gemeldet werden. Nach der Meldung des Ausfalls wird ein Trouble Ticket eröffnet und der Fall analysiert. Der Service wird anhand des vereinbarten Service Level wiederhergestellt.



5.2 Pflichten des Supports

- a) *Die Berechtigung der Person, welche die Anfrage einreicht, feststellen, prüfen und mit dem Service Level Agreement zwischen dem Kunden und der Anbieterin vergleichen.*
- b) *Den Störfallmanagement-Prozess zu starten, was Folgendes umfasst:
Erhalt der Anfrage, Eröffnung eines Trouble Tickets und Bestätigung.
Den Fehlerbehebungsprozess mit internen und externen Mitteln priorisieren, koordinieren und überwachen.
Den Kunden über die ergriffenen Massnahmen, Zwischenlösungen und die Lösung informieren.
Den Kunden über die Wiederherstellung der Serviceverfügbarkeit informieren.
Analyse der Grundursache und Empfehlungen für das weitere Vorgehen (Änderungsverwaltung).*
Im Fall von unerwarteten Verzögerungen bei der Fehlerbehebung, die zu einer Verletzung des SLA führen, wird automatisch eine interne Eskalation gestartet. Je nach Art des Problems sind entweder interne Senior-Mitarbeitende oder der Vertriebs-/Subunternehmer-Support die erste Eskalations-Ebene. Zu diesem Zeitpunkt wird der diensthabende Manager involviert, um sicherzustellen, dass das SLA während des Eskalationsprozesses eingehalten und das Problem rechtzeitig gelöst wird.

5.3 Änderungsverfahren

Änderungen der Kunden-Vereinbarung werden schriftlich vereinbart, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist. Änderungen, die nicht in Schriftform vorliegen, sind ungültig. Die im Zusammenhang mit dem Vertragsmanagement entstehenden Kosten werden mangels besonderer Abrede von jeder Vertragspartei selbst getragen.

Die Vertragsparteien prüfen Änderungsangebote und teilen der ersuchenden Partei ihre Zustimmung oder eventuelle Änderungswünsche in der Regel innerhalb von zwei weiteren Wochen nach Vorlage des Änderungsangebots schriftlich mit. Die ersuchte Partei stimmt in der Regel innerhalb von weiteren zwei Wochen nach Vorlage des überarbeiteten Änderungsangebots diesem oder dem alternativen Änderungsangebot zu oder lehnt dieses ab.

Lehnt eine Partei die Abgabe eines Änderungsangebotes begründet ab oder nimmt die andere Partei das Änderungsangebot nicht oder nicht innerhalb der Bindefrist an, so bleiben die vereinbarten Leistungsumfänge und Konditionen unverändert bestehen.

5.4 Einsatz von Subunternehmern

green.ch erbringt die vertraglichen Leistungen grundsätzlich mit eigenen Mitarbeitenden und Mitteln. Sie ist aber bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen zum Einsatz von Dritten und/oder Mitarbeitenden dritter Unternehmen (nachfolgend "Subunternehmer") berechtigt.

Es kommen dabei nur von green.ch akkreditierte Unternehmen und deren ausgebildete Fachleute zum Einsatz. Die Subunternehmer erfüllen hinsichtlich Verlässlichkeit dieselben Anforderungen wie die Anbieterin selbst.

Darüber hinaus gilt für den Einsatz von Subunternehmern was folgt:

- a) *green.ch bleibt ausschliessliche Ansprechpartnerin des Kunden im Hinblick auf alle Leistungen, die der Subunternehmer erbringt.*
- b) *green.ch ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Subunternehmer sich an die vertraglichen Verpflichtungen hält, die den Kunden betreffen.*
- c) *green.ch bleibt für die Auswahl, Überwachung und Instruktion des Subunternehmers verantwortlich und ist durch den Einsatz des Subunternehmers nicht von der eigenen Leistungspflicht entbunden. Ansprüche aus leichter Fahrlässigkeit sind hingegen ausgeschlossen.*
- d) *green.ch hat mit jedem Subunternehmer einen schriftlichen Vertrag abzuschliessen, in dem die Pflichten des Subunternehmers festgelegt sind.*



Die Leistungen des Subunternehmers werden im Namen und Auftrag sowie als Leistungen von green.ch erbracht.

Der Einsatz von Subunternehmern bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von unternehmens- und personenbezogenen Daten unterliegt darüber hinaus den datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäss den allgemeinen Geschäftsbedingungen, AGB von green.ch. Die Weitergabe von unternehmens- und personenbezogenen Daten ist unabhängig von obigen Voraussetzungen zur Einschaltung von Subunternehmern erst zulässig, wenn der Subunternehmer die datenschutzrechtliche Vereinbarung gemäss AGB akzeptiert hat. Allgemein gilt, dass personenbezogene Daten auf Kundenseite von der Anbieterin und ihren Subunternehmern nur dann in Länder ausserhalb der Schweiz gebracht werden dürfen, wenn der Kunde schriftlich zugestimmt hat und die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen hierzu geschaffen sind.

5.5 Pflichten des Kunden

- a) Der Kunde liefert alle erforderlichen Kontaktangaben, einschliesslich Kontakte für die Eskalation, für alle erbrachten Dienstleistungen und stellt sicher, dass sie im Falle von Änderungen laufend aktualisiert werden.
- b) Der Kunde liefert und aktualisiert für green.ch eine Liste aller Personen, die einen Anspruch auf einen Zugang zum Support haben
- c) Der Kunde implementiert und aktualisiert geeignete Mittel für die Identifizierung dieser berechtigten Personen.
- d) Der Kunde stellt sicher, dass die Informationen zu Änderungen an der Konfiguration, an Schnittstellen, Kanälen, Applikationen und Systemen, die für die Erbringung von Joint-Services relevant sind, der Anbieterin geliefert und jederzeit aktuell sind.
- e) Die Wartung der Kundendaten obliegt ausschliesslich in der Verantwortung des Kunden.
- f) Es darf nur Equipment installiert werden, welches in einwandfreiem Zustand ist und keine Gefahr für Personen und Sachen darstellt.
- g) Der Kunde hat sicherzustellen, dass green.ch jederzeit und aus jedem Grund auf die von green.ch verwaltete Gerätschaft Zugang hat. Falls dies nicht sichergestellt wird, bedeutet dies eine Verletzung der Vereinbarung und kann zu einer Vertragsauflösung führen.
- h) Der Kunde hat keine Schreibrechte auf die von green.ch verwalteten Geräte.
- i) Bei der Zusammenarbeit mit green.ch Mitarbeitern müssen alle Aktivitäten im Voraus koordiniert werden. Dies beinhaltet den Zusatz von Serviceoptionen wie zum Beispiel zusätzliche Konten oder Netzwerkänderungen.
- j) Jeder nicht autorisierte Versuch eines Kunden, auf die Gerätschaft von green.ch zuzugreifen ist strikt verboten, sei dies in physischer Art oder in elektronischer. Dies beinhaltet auch Customer Premise Equipment (CPE).

5.5.1 Anforderungen an die Kundeninstallation

Business Connect bedingt, dass green.ch Hardware (üblicherweise ein Router und optional eine Firewall) am Kundestandort platziert und betreibt.

Dieses Equipment wird als CPE (Customer Premises Equipment) bezeichnet. Um dessen Betriebssicherheit zu gewährleisten werden dafür folgende Anforderungen gestellt:

Umgebungsbedingungen

- a) *Betriebstemperatur: 0° bis 40° C*
- b) *Betriebsfeuchtigkeit: 10 bis 85%, nicht kondensierend*
- c) *Raumluft: weitgehend staubfrei*



Die verfügbare elektrische Leistung am Standort muss den green.ch Ansprüchen gerecht werden. green.ch empfiehlt dringend die Verwendung einer unterbrechungsfreien Stromversorgung, um die Ausfallzeit zu minimieren. Die USV muss entsprechend ausgerüstet sein, um die Stromversorgung der Gerätschaft von green.ch zu garantieren. Die Verantwortung für Ausfallszeiten aufgrund eines Stromausfalls beim Kunden vor Ort wird explizit ausgeschlossen.

Stromversorgung permanent

- a) AC Eingangsspannung: 230 V
- b) AC Eingangsfrequenz: 50 Hz
- c) Max. AC Eingangsstrom: 2A (230V)

5.6 Versicherung

green.ch Systeme sind gegen entsprechende Risiken versichert. Jedoch werden weder Kundendaten noch die Verfügbarkeit der Services, geliefert vom Kunden zum eigenen Kundenstamm, in irgendeiner Weise versichert. Es ist die ausdrückliche Verantwortung des Kunden, Versicherungsschutz zu erhalten. Für Verluste von Geschäftsinformationen oder andere Auswirkungen von Systemausfällen wird kein Schadenersatz gewährt, der über die in diesem Dokument explizit beschriebenen Gutschriften hinausgeht.

5.7 Kündigung von Services

Bei Kündigung eines Services muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende sämtliche Ausstattung die von green.ch zu Erbringung des Services zur Verfügung gestellt wurde, unaufgefordert und in ordnungsgemäsem Zustand an green.ch zurückgeben. Der Kunde ist verantwortlich für alle Gebühren und Kosten, die im Zusammenhang mit dieser Rückübertragung verbunden sind. Der Kunde kann auch einen Techniker der Anbieterin kostenpflichtig beauftragen, die Ausstattung abzuholen, per Post zu verschicken oder sich ggfs. für eine andere Option entscheiden.

In den folgenden Fällen ist der Kunde schadenersatzpflichtig für die Kosten von Ersatzhardware:

- a) *Falls die Ausstattung verloren gegangen ist oder nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vertragsende zurückgegeben wird.*
- b) *Falls die Ausstattung in solch einem Zustand ist, dass die Anbieterin die Hardware nicht mehr für andere Klienten verwenden kann; eine zeitbedingte Abnutzung bleibt vorbehalten.*

6. Rechtliche Bestimmungen

6.1 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Mit dem Abschluss der Bestellung (bei Erhalt einer unterzeichneten Offerte oder auf der Website) kommt zwischen green.ch und dem Kunden ein Rechtsverhältnis zustande. Die Messung der SLA-Parameter erfolgt ab Vertragsstartdatum.

6.2 Einhaltung der örtlichen Gesetze

Der Kunde stellt sicher, dass kein illegaler Datenverkehr über green.ch Verbindungen gesendet wird. green.ch übernimmt dafür keine Haftung.



6.3 Beschränkungen

Alle Entschädigungen für green.ch Services sind auf den in diesem Dokument angegebenen Umfang begrenzt. Keine Gutschrift oder Zahlung erfolgt aus anderen Gründen oder in anderem Umfang als in dem hier angegebenen, einschliesslich – aber nicht beschränkt darauf – Geschäftsverluste seitens des Kunden aufgrund von Ausfallzeiten.

6.4 Verwendung von persönlichen Daten

Kunden akzeptieren ausdrücklich die von green.ch erlassenen Richtlinien zur Verwendung persönlicher Daten. Siehe dazu: <https://www.green.ch/de/rechtliches/datenschutz>

6.5 AGB

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieterin (Allgemeine Geschäftsbedingungen Green AG) sind integraler Bestandteil der Kunden-Vereinbarung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Anderslautende Regelungen in den Unterlagen des Kunden sind nicht anwendbar. Kündigungen, Änderungen und Ergänzungen der Service-Vereinbarung und der Leistungsverträge bedürfen der Schriftform. Auf die Schriftform kann nur schriftlich verzichtet werden.

Sollten einzelne Regelungen dieser Service-Vereinbarung oder der Leistungsverträge oder anderer Anhänge zur Kunden-Vereinbarung sich als rechtsunwirksam oder nicht durchführbar erweisen, so tritt an die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung eine wirksame oder durchführbare, die dem bei Vereinbarung der jeweiligen Regelung vorhandenen Willen der Vertragsparteien am nächsten kommt sowie den in der Präambel dieser Service-Vereinbarung aufgeführten gemeinsamen Zielen entspricht. Die neugewählte Regelung darf keine Beeinträchtigung des Verhältnisses zwischen der Leistung der Anbieterin und des Kunden zur Folge haben.