



# Service Beschreibung und SLA Nextcloud Managed Backup

## 1 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Leistungen/Services im Zusammenhang mit dem Managed Backup Nextcloud Produkt der green.ch AG.

## 2 Servicebeschreibung

### 2.1 Nextcloud Managed Backup

Es ist wichtig, dass geschäftsrelevante Daten regelmässig gesichert werden. Gehen Daten verloren, entstehen grosse Schäden, welche nur mit enormen zeitlichen oder finanziellem Aufwand behoben werden können.

Mit dem Nextcloud Managed Backup Service erstellt und überwacht green.ch die Datensicherung für Ihre Nextcloud.

Die inkrementelle Sicherung der Daten erfolgt einmal täglich. Wöchentlich wird ein komplettes Backup der Daten und Datenbank erstellt.

#### 2.1.1 Der Nextcloud Service

Nextcloud ist eine Software für das Speichern von Daten (Filehosting) auf den virtuellen Servern der green.ch in der Schweiz. Durch den Einsatz von Clients kann auf die Daten der Nextcloud zugegriffen werden. Daten können erstellt, bearbeitet und gelöscht werden. Ausserdem bietet es weitere Features wie zum Beispiel Videokonferenzen oder Collaboration Services.

Nextcloud ist es eine alternative zu kommerziellen Speicherdiensten wie Dropbox, One Drive und Co.

### 2.2 Allgemeine Bestimmungen

#### 2.2.1 Grundgebühr

Die jeweils aktuelle Grundgebühr ist auf der Webseite der green.ch ersichtlich. Folgende Services sind in der Grundgebühr enthalten:

- Täglicher inkrementeller Backup der Dateien und der Datenbank
- 100 GByte Backup Speicherplatz
- 2x File basierte Wiederherstellung pro Monat (nicht kummulierbar)

#### 2.2.2 Speicherplatz

In der Grundgebühr sind 100GB Speicherplatz für Ihre Dateien inbegriffen. Zusätzlicher Speicherplatz ist kostenpflichtig. Die aktuellen Preise sind auf der Webseite der green.ch ersichtlich.

#### 2.2.3 Installation



Wird der Backup Service zeitgleich mit der Nextcloud gebucht, ist die Installation des Backup Service inklusive. Bei einer nachträglichen Bestellung des Backup Services ist die Installation kostenpflichtig.

## 2.3 Sicherung der Daten

### 2.3.1 Backup Zeitpläne und Aufbewahrungsdauer

Die Datensicherung durch green.ch AG erfolgt nach folgendem Muster:

- Einmal täglich zwischen 23.00 Uhr und 04.00 Uhr
- Die Daten werden 28 Tage lang aufbewahrt.
- Pro Woche wird ein volles Backup der Dateien erstellt
- Das tägliche Backup erfolgt inkrementell

### 2.3.2 Überwachung der Backups

Anhand folgender drei Punkte werden die Backups überprüft:

- **Validierung**  
Mit dieser Option wird geprüft, ob es grundsätzlich möglich ist, dass Daten, die in einem Backup gespeichert sind, wiederhergestellt werden können.
- **Maintenance Mode Nextcloud aktiv**  
Die Nextcloud wird vor jedem Backup in den Wartungsmodus versetzt und nach der Sicherung wieder aktiviert. Eine Inkonsistenz der Datenbank wird dadurch verhindert
- **Monitoring**  
Die Backupvorgänge werden laufend überwacht. Schlägt ein Backup fehl, wird green.ch darüber informiert und kann entsprechende Gegenmassnahmen einleiten.

Bei Bedarf werden Massnahmen eingeleitet, um die Verfügbarkeit der Backups wieder herzustellen. green.ch kontaktiert den Kunden, wenn die Verfügbarkeit der Backups ohne Intervention bzw. Freigabe von Ressourcen durch den Kunden, nicht wieder zugesichert werden kann.

### 2.3.3 Integrität der Daten

green.ch überwacht den Backupprozess und stellt sicher, dass dieser in der geplanten Regelmässigkeit durchgeführt wird. Durch die Validierung wird nach jedem Backup geprüft, ob die Daten wieder hergestellt werden können. Die Backups werden somit nach bestem Wissen erstellt und überwacht. green.ch gibt keine Garantie auf die Integrität der Daten.

### 2.3.4 Schutz vor Viren und Schadsoftware

Mit dem Nextcloud Managed Backup Service werden Daten als Backup in der Cloud abgelegt. Ein Virenskan oder eine Prüfung auf Malware findet nicht statt. Infizierte Dateien werden im schlimmsten Fall mitgesichert. Das Backup schützt die Daten dahingehend, dass eine Wiederherstellung einer nicht infizierten Version des Files bis zu 28 Tage (4 Wochen) rückwirkend möglich ist. Dies bedingt, dass die Infizierung der Datei vom Kunden innert dieser Frist erkannt und gemeldet wird.

## 2.4 Daten Wiederherstellung

### 2.4.1 Dateibasierte Wiederherstellung

Einzelne oder mehrere Dateien können mittels einfacher Wiederherstellung wieder zur Verfügung gestellt werden. Zwei dateibasierte Wiederherstellungen sind in den monatlichen Grundgebühren inbegriffen. Ab dem dritten Restore wird nach Aufwand abgerechnet.



Ein Dateibasierter Restore wird initial mit CHF 190.00 verrechnet. Eine Stunde System Engineering ist in diesen Gebühren enthalten. Anschliessend erfolgt die Abrechnung im ¼ Stunden Takt.

Eine Stunde Engineering wird mit CHF 190.00 verrechnet.

#### **2.4.2 Datenbankbasierte Wiederherstellung**

Kommt die gesamte Nextcloud Installation abhanden, kann diese mittels Datenbank Restore wieder hergestellt werden. Auch verlorene Benutzer und Berechtigungen können mit diesem Verfahren wieder verfügbar gemacht werden. Diese Art der Wiederherstellung ist aufwändig und sollte nur in dringenden Fällen gewählt werden. Initial werden CHF 190.00 in Rechnung gestellt (inkl. eine Stunde Engineering). Anschliessend erfolgt die Abrechnung viertelstündlich. Die Wiederherstellungsdauer ist stark von der Datenmenge abhängig. Grundsätzlich sollte durchaus mit einer Dauer von mindestens einer Stunde gerechnet werden.

Eine Stunde Engineering wird mit CHF 190.00 verrechnet.

#### **2.4.3 Speicherort der wiederhergestellten Daten**

Grundsätzlich werden die Daten wieder auf den ursprünglichen Server der green.ch abgelegt. Andere Speicherorte wie beispielsweise ein USB Stick oder externe Festplatte etc. müssen situativ mit unserem Kundendienst abgesprochen werden. Die Verrechnung erfolgt nach Aufwand. Mindestens eine Stunde Aufwand. Danach erfolgt die weitere Abrechnung im ¼ Stunden Takt.

## **2.5 Sonstiges**

### **2.5.1 Verrechnung**

Die Verrechnung erfolgt monatlich und nachschüssig. Nebst der Grundgebühr müssen nur die effektiven von green.ch bezogenen Leistungen bezahlt werden.

### **2.5.2 Vertragslaufzeit und Kündigung**

Nextcloud Managed Backup unterliegt keiner Mindestvertragslaufzeit. Kündbar ist es jederzeit auf Ende Monat mit einer einmonatigen Kündigungsfrist. Bitte beachten Sie, dass wir die Kündigungen aus rechtlichen Gründen nur schriftlich und unterzeichnet entgegennehmen können. Gerne können Sie uns diese per Mail an [service@green.ch](mailto:service@green.ch) senden, per Kontaktformular <https://www.green.ch/de-ch/support/kontakt.aspx> oder per Post an Green.ch AG, Industriestrasse 33, 5242 Lupfig.

### **2.5.3 Haftungsausschuss**

green.ch kann nicht für Schäden verantwortlich gemacht werden, welche direkt oder indirekt durch den Betrieb oder den Ausfall des Services verursacht werden. Finanzielle Rückerstattungen werden im Kapitel 4.2 und folgenden beschrieben.

## **2.6 Support**

Sie erreichen uns telefonisch von Montag- Freitag von 08:00 Uhr-17:30 Uhr unter der Nummer: +41 56 460 23 23.

Ausserdem können Sie uns via Chat und Kontaktformular erreichen <https://www.green.ch/de-ch/support/kontakt.aspx>. Alternativ können Sie uns ein Mail an [service@green.ch](mailto:service@green.ch) senden.

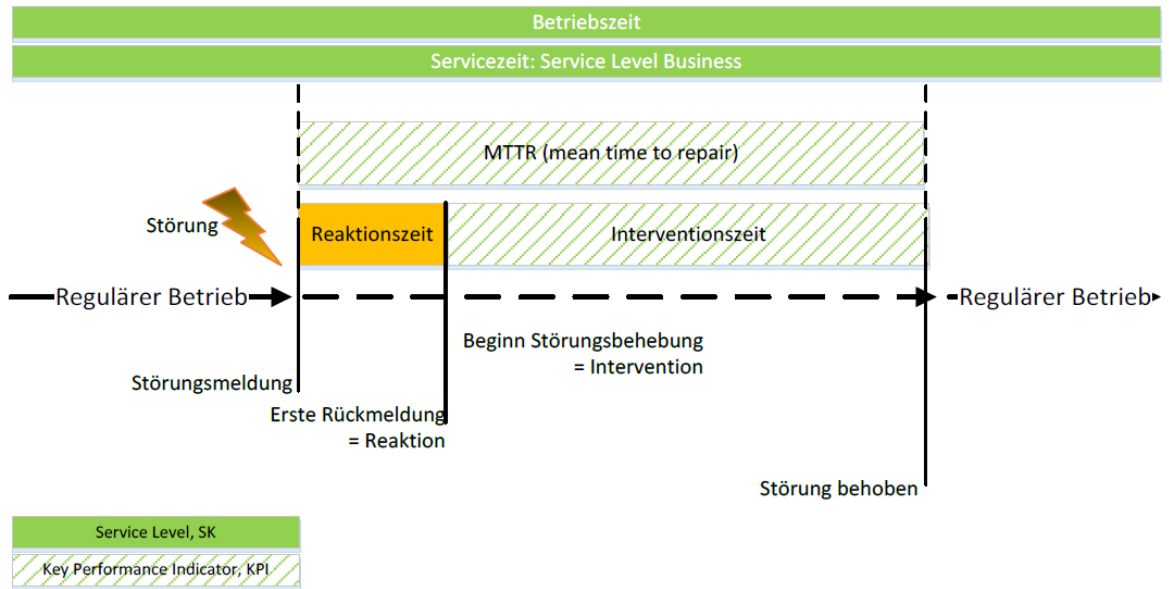
## 3 Service Level Agreement

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. GDC 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.

### 3.1 Begriffsdefinitionen

Service Level, SL	festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch green.ch
Key Performance Indicators, KPI	angestrebte aber nicht verpflichtende Servicemesswerte
Servicezeit	Die Servicezeit ist die Zeit, innerhalb derer die vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht werden.
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist die Zeit, in der das System grundsätzlich zur Verfügung steht. Die geplanten und angekündigten Wartungsfenster sind nicht Teil der Betriebszeit. Die Betriebszeit beträgt minimal 8'604 Stunden und berechnet sich wie folgt: 1 Jahr 24/7 = 8'760 h – 156 h Wartungsfenster. Bei redundanter Architektur werden die beiden redundanten Geräte/Einrichtungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gewartet.
Verfügbarkeit	Verfügbarkeit [%] = $100 * ((\text{Betriebszeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Betriebszeit}) / \text{vereinbarte Betriebszeit})$ . Die vereinbarte Betriebszeit enthält nicht die Zeitfenster für geplante Wartungsfenster).
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit bestimmt die maximal in Anspruch genommene Zeit zwischen dem Auftreten oder Meldung einer Störung und dem Beginn der Fehleranalyse. Green ist bestrebt, die angegebenen Reaktionszeiten einzuhalten und Ausfälle sowie Fehler rasch zu beheben. Die Einhaltung der Reaktionszeit kann jedoch nicht in jedem Fall sichergestellt werden. Fristüberschreitungen führen zu keiner Vertragsstrafe und keinen Schadenersatzansprüchen
Mean Time To Repair, MTTR	mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebs.
Wartungsfenster	Für die Zwecke dieses SLA sind „geplante Wartungen“ nötig, um die Services zu erbringen oder die Infrastruktur zu aktualisieren. Geplante Wartungsfenster werden im Voraus festgelegt und auf <a href="http://status.green.ch">status.green.ch</a> entsprechend angekündigt. Kunden werden zudem mindestens 48 Stunden vor dem geplanten Serviceunterbruch infolge Wartungsarbeiten informiert. green.ch informiert die vom Kunden schriftlich mitgeteilte technische Kontaktstelle per E-Mail über die geplante Serviceunterbrechung und die Art dieses Unterbruchs. Falls eine Wartung erforderlich ist, wird green.ch versuchen, diese in einem unserer regelmässigen Wartungsfenster durchzuführen. Diese sind Samstag und Sonntag sowie Dienstag von 05.30 bis 06.30 Uhr. Beim Auftreten von ungeplanten Vor- oder Störfällen hat green.ch das Recht, jederzeit und ohne Vorankündigung Notfallwartungen unmittelbar auszuführen. In diesem Falle werden die Wartungsarbeiten auf der Website <a href="http://status.green.ch">http://status.green.ch</a> entsprechend veröffentlicht.
Single Point Of Contact, SPOC	Der Single Point of Contact (SPOC) ist die zentrale Anlaufstelle für Kunden und wird durch das Customer Care Center (Support-Hotline

	0844 842 842) sichergestellt. Kunden mit dem Service Level „Business“ erhalten für die Erreichbarkeit ausserhalb der Bürozeiten eine separate 24/7-Pikettnummer.
--	--



## 3.2 Managed Backup Support

Daten können nur so sicher sein wie die Hardware, auf der sie gespeichert sind, und wie der Ort, von dem aus die Hardware betrieben wird. Die Netzwerkgeräte von GDC werden deshalb nur von der Schweiz aus betrieben und geniessen sehr hohe Sicherheits- und Datenschutzstandards für die Kunden gemäss der Schweizer Datenschutzgesetzgebung und den nationalen und internationalen Standards

### Business Service Desk BSD

Verfügbarkeit von 08.00 bis 17.30 Uhr (Ortszeit Schweiz) von Montag bis Freitag. Der Business Service Desk BSD von green.ch überwacht die Verfügbarkeit und Integrität der Backups und stellt die Einhaltung des vertraglich vereinbarten Service Level Agreement (SLA) sicher. Abhängig vom SLA Level registriert green.ch fehlgeschlagene Backups und reagiert proaktiv, möglichst bevor Einschränkungen für den Kunden resultieren.

## 3.3 Kundensupport

Die hochqualifizierten, mehrsprachigen Support-Mitarbeitenden der GDC stehen dem Kunden zur Verfügung, um Support-Anfragen und administrative Anfragen über Telefon oder über das Online Ticket-System unter [www.green.ch](http://www.green.ch) entgegenzunehmen.

Der Kundensupport steht von Montag bis Freitag 06.00 bis 22.00 Uhr (Ortszeit Schweiz, ohne allgemeine Feiertage) telefonisch zur Verfügung – das Business Support Team ist der erste Ansprechpartner für alle Fragen ausser für Fragen zum Vertrieb. Probleme, die nicht mit dem Support Team gelöst werden können, werden zu den zuständigen technischen oder kaufmännischen Mitarbeitenden von green.ch weitergeleitet.

### 3.3.1 Erweiterter Kundensupport

Der 24/7 Service Desk ist – sofern nicht ohnehin im Leitungsvertrag inbegriffen - als kostenpflichtiger Zusatzservice erhältlich und nur ausserhalb der Bürozeiten zu kontaktieren.



Support erfolgt für alle unsere Dienstleistungen über Standardmechanismen:

- Online-Support: via Ticket-System <https://contact.green.ch>
- Live Chat: [www.green.ch](http://www.green.ch)
- Die green.ch Website: <http://www.green.ch/support>
- Als Kunde von green.ch erhalten Sie telefonische Unterstützung unter +41 56 460 23 23 während den Bürozeiten Montag–Freitag von 06.00–22.00 Uhr (ausgenommen vor und an gesetzlichen Feiertagen).
- Kunden mit 7 x 24 Abdeckung kontaktieren ebenfalls die obige Telefonnummer.

### 3.4 Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

green.ch erbringt in seinen Datacentern ausschliesslich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch folgende Massnahmen sichergestellt:

#### 3.4.1 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Backboneleitungen und entsprechendes Equipment ist redundant aufgebaut.
- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlichen Datenströme
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- Ausschliessliche Verwendung von Markenkomponenten

#### 3.4.2 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- Carrier-neutrale und redundante IP-Anbindung des Datacenters

### 3.5 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 Managed Nextcloud Backup 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.

## 4 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).

Leistung	Wert oder Bemerkung
<b>Garantiertes Service Level Verfügbarkeit</b>	In % der Betriebszeit gemäss nachfolgenden Tabellen
<b>Key Performance Indicator, KPI Reaktionszeit</b>	unter 2 Stunden
<b>Rahmenbedingungen Betriebszeit*</b>	24/7 (abzüglich geplanter und angekündigter Wartungsfenster)

<b>Servicezeit</b>	24/7
<b>Bürozeiten</b>	Mo–Fr 08.00–17.30 Uhr
<b>Kundensupportzeit</b>	Mo–Fr 06.00–22.00 Uhr
<b>Piketteinsatz Techniker ausserhalb der Bürozeit</b>	✓
<b>Rückruf</b>	✓
<b>Prioritätsbearbeitung</b>	✓
<b>Störungsmeldung</b>	Per Telefon oder Kontaktformular unter <a href="https://contact.green.ch">https://contact.green.ch</a> , ausserhalb der Bürozeiten ausschliesslich per Telefon auf die erhaltene Pikettnummer
<b>Business Continuity</b>	Muss mittels Lösungsarchitektur durch den Kunden sichergestellt werden

\*Bei redundanter Anbindung steigt die Betriebszeit in Richtung Servicezeit an weil die beiden Pfade nicht gleichzeitig gewartet werden.

## 4.1 Verfügbarkeit

green.ch ermöglicht die im Folgenden jeweils genannten Verfügbarkeiten der in der Offerte erwähnten 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 Gutschriften die einzige und ausschliessliche Entschädigung für den Kunden darstellen.

### 4.1.1 Berechnung der Verfügbarkeit

Verfügbarkeit=(Betriebszeit-Ausfallzeit)/Betriebszeit\*100

green.ch bietet Gutschriften, sobald die Serviceverfügbarkeit unterhalb der garantierten Schwellwerte liegt. Die Tabellen in diesem Dokument zeigen die Gutschriften als Prozentsatz der Basis der monatlich wiederkehrenden Gebühren (MRC). Diese Gutschriften 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 Service-Garantien

#### **greenBackup Portal**

Verfügbarkeit	99,9 %
Bedingung: Backups können erstellt werden	

## 4.2 Finanzielle Rückerstattung

Sofern green.ch seine vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, gewährt green.ch Gutschriften gemäss den nachfolgenden Tabellen. Weitergehende Schadenersatzansprüche werden explizit wegbedungen. Der Kunde hat seine Ansprüche bei green.ch mittels einer Anfrage unter <https://contact.green.ch> geltend zu machen.

### 4.2.1 Nicht wiederherstellbare Dateien



Können Dateien oder die Datenbank aus dem jüngsten Backup nicht wieder hergestellt werden, können folgende Ansprüche auf die monatliche Gebühr, jedoch maximal eine monatliche Gebühr, geltend gemacht werden:

Wiederherstellung aus	Service Gutschrift bei gescheiterter Wiederherstellung
letztem Vollbackup	10 % der Monatsgebühr
vorletztem Vollbackup	50 % der Monatsgebühr
Keine Wiederherstellung möglich	100 %, max. eine Monatsgebühr

Sind die Dateien im Backup nicht auffindbar, können keine Ansprüche geltend gemacht werden.

#### 4.2.2 Mangelnde Verfügbarkeit

Können die Backups aufgrund nicht Verfügbarkeit des Backup Services nicht erstellt werden, können folgende Ansprüche auf die monatliche Gebühr, jedoch maximal eine monatliche Gebühr, geltend gemacht werden:

Verfügbarkeit pro Kalendermonat	Service Gutschrift bei Nicht Verfügbarkeit
Unter 99.9 %	5 %
Unter 99.8 %	10 %
Unter 99.0 %	25 %
Unter 95 %	50 %

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:

1. 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;
2. Naturkatastrophen, Terrorangriffe oder andere Force Majeure-Ereignisse;
3. ein Ausfall aufgrund von magnetischen / elektromagnetischen Interferenzen oder elektrischen Feldern;
4. jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden), u.a.:
  - a. Verzögerungen bei der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden;
  - b. Versäumnis, Green zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren;
  - c. Versäumnis, den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren um es Green zu ermöglichen, ihren Verpflichtungen hinsichtlich des Services nachzukommen;
  - d. Versäumnis, entsprechende Gegenmassnahmen hinsichtlich des fehlerhaften Services zu ergreifen, wie von Green empfohlen, oder Hinderung der Anbieterin, diese selbst durchzuführen; oder
  - e. Versäumnis, Redundanzen zu nutzen, wie sie vom Service Level geboten werden.
  - f. Fahrlässigkeit des Kunden oder absichtliches Fehlverhalten, darunter auch das Versäumnis des Kunden, vereinbarte Verfahren zu befolgen
5. wenn der Kunde den Zugang zum Cage oder den Daten verhindert oder verzögert;
6. alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern; oder
7. Abschaltung oder Aussetzung des Services durch green.ch, nachdem der Kunde nicht innerhalb von 45 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, oder wegen anderer hinreichender Gründe.





#### 4.2.3 Managed Backup Service Fullfilment

Der Managed Service gilt als erbracht, wenn die in Kapitel 2.3.2 aufgeführten Punkte wie folgt erfüllt werden.

- Der Backupvorgang und die Validierung des Backupvorgangs wird ohne Fehlermeldung bzw. Warnung abgeschlossen
- Der Maintenance Mode der Nextcloud wurde ohne Fehlermeldung bzw. Warnung aktiviert und deaktiviert
- Fehlgeschlagene Backupvorgänge wurden vom Business Service Desk innerhalb eines Arbeitstages analysiert und entsprechende Gegenmassnahmen sind eingeleitet.

#### 4.2.4 emarkationspunkte

Dieses SLA bezieht sich auf das Managed Backup Nextcloud 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.

#### 4.2.5 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.

## 5 Service Management

### 5.1 Störfallmanagement

#### 5.1.1 Ausfallmeldung

Green 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).

#### 5.1.2 Ablauf Störfall

Die Philosophie von green.ch ist, dem Kunden eine technisch und betrieblich bestmögliche Verfügbarkeit und Servicequalität zu erbringen. Bei Störungen ist unser Hauptziel die schnelle Bearbeitung und Wiederherstellung der Service-Verfügbarkeit. Der Vorteil für den Kunden ist die Begrenzung des Einflusses auf seine Geschäftstätigkeit.

Störfälle und Ausfälle bezüglich "reaktiv" gesteuerten Services müssen vom Kunden gemeldet werden.

Nach der Meldung des Ausfalls wird ein Trouble Ticket eröffnet und analysiert. Der Service wird anhand des vereinbarten Service Level wiederhergestellt.

Störfälle und Ausfälle auf "proaktiv" gesteuerten Services werden vom Überwachungssystem gemeldet. Der Kunde wird nach Massgabe des vereinbarten Service Level informiert. Wenn sich der Ausfall auf die Geschäftstätigkeit des Kunden auswirkt, hat der Kunde über die entsprechenden Kanäle ein Trouble Ticket zu eröffnen.

### *Pflichten des Supports*

- Die Berechtigung der Person, welche die Anfrage einreicht, feststellen und prüfen und mit dem Service Level Agreement zwischen dem Kunden und der Anbieterin vergleichen.
- 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.

## **5.2 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.

## **5.3 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:

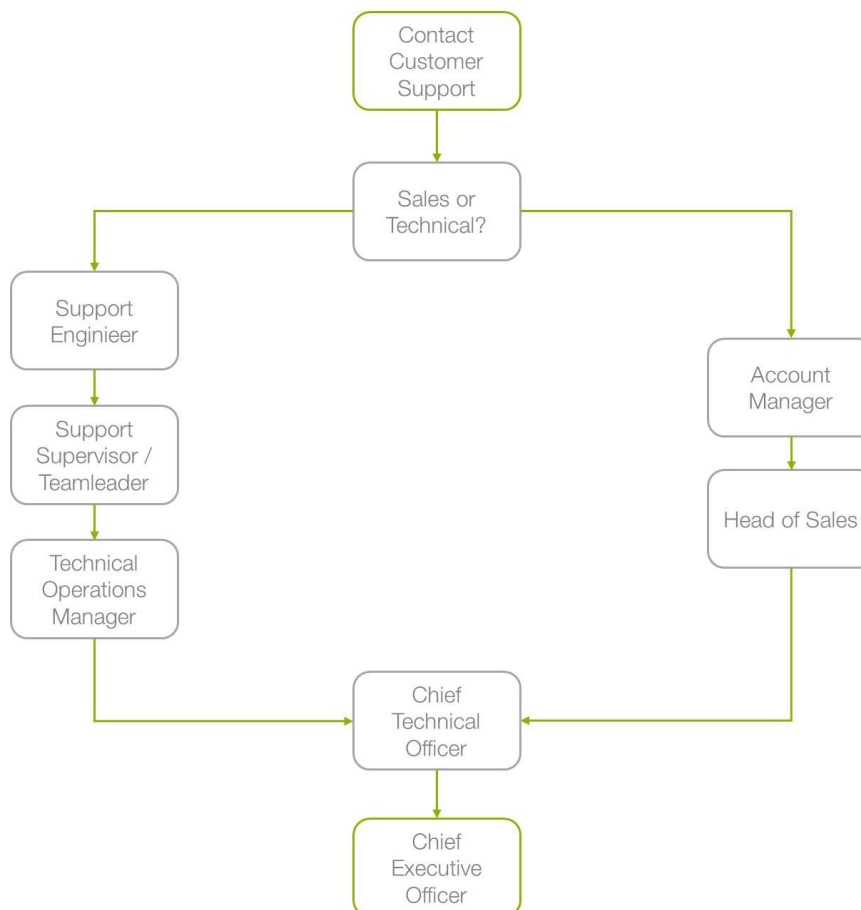
- green.ch bleibt ausschliessliche Ansprechpartnerin des Kunden im Hinblick auf alle Leistungen, die der Subunternehmer erbringt.
- green.ch ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Subunternehmer sich an die vertraglichen Verpflichtungen hält, die den Kunden betreffen.
- green.ch bleibt für die Auswahl, 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.
- 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.

## 5.4 Vom Kunden in Gang gesetzte Eskalation

Befürchtet der Kunde, dass entweder die Geschwindigkeit oder die Qualität des Supports / des Fehlerbehebungsprozesses sein Geschäft ernsthaft gefährden könnte, hat der Kunde die Möglichkeit selbständig eine Eskalation auszulösen. Bitte beachten Sie, dass eine Eskalation nur mit einer gültigen Ticket-Nummer möglich ist.



Bei unbefriedigender Problemlösung kann der Kunde den Teamleiter für technische Fragestellungen kontaktieren oder für verkaufsspezifische Anfragen den Key Account Manager.



Für den unwahrscheinlichen Fall, dass das Problem nicht behoben werden kann, ist die nächste Kontaktstelle das Management. Bei technischen Fragen betrifft dies den Chief Technical Officer, andere Bereiche können dem Head of Sales adressiert werden. Sollte dieser Fall eintreten, kann der Chief Technical Officer die nötigen Schritte einleiten. Unser Chief Executive Officer ist die letzte Instanz in der Supportkette.

## 5.5 Pflichten des Kunden

- 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.
- Der Kunde liefert und aktualisiert für Green eine Liste aller Personen, die einen Anspruch auf einen Zugang zum Support haben.
- Der Kunde implementiert und aktualisiert geeignete Mittel für die Identifizierung dieser berechtigten Personen.
- 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.
- Der Kunde ist für die ständige Instandhaltung aller Kundenapplikationen verantwortlich. Die Wartung der Kundenapplikationen oder Kundendaten obliegt ausschliesslich in der Verantwortung des Kunden.
- Es darf nur Equipment installiert werden, welches in einwandfreiem Zustand ist und keine Gefahr für Personen und Sachen darstellt.
- Der Kunde hat sicherzustellen, dass Green jederzeit und aus jedem Grund auf die von Green verwaltete Gerätschaft Zugang hat. Falls dies nicht sichergestellt wird, bedeutet dies eine Verletzung der Vereinbarung und kann zu einer Vertragsauflösung führen.
- Der Kunde hat keine Schreibrechte auf die von green.ch verwalteten Geräte.
- 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.
- 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 CPE (Customer Premise Equipment).

## 5.6 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.

## 5.7 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:

- Falls die Ausstattung verloren gegangen ist oder nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vertragsende zurückgegeben wird.
- 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.



## 5.8 Versicherung

Green 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 Gutschrift-Prozentsätze hinausgeht.

# 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-ch/übergreench/agb/datenschutz.aspx>

## 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.