

Service Level Agreement

Managed Security Services

1 Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt die folgenden grundlegenden Kundenservices für das Produkt **Managed Security Services** der CMFnet GmbH nachfolgend CMFnet genannt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Vertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CMFnet.

2 Kundenkontakt

2.1 Technischer Support

Der technische Support steht während 365 Tagen rund um die Uhr via E-Mail (support@cmfnet.ch) oder Internet (<http://www.cmfnet.ch/support>) zur Verfügung. Der Kunde kann den Support auch per Telefon (043 / 495 00 88) während den Geschäftszeiten von 08:00 - 17:00 Uhr erreichen, um eine allfällige Störung zu melden.

2.2 Layout einer E-Mail Fehler-Meldung

Möchte der Kunde eine Fehler-Meldung via E-Mail mitteilen, so müssen folgende Elemente enthalten sein:

- Kundennummer
- Schweregrad des Fehlers
- Beschreibung des Fehlers

Wird im E-Mail der Schweregrad des Fehlers nicht erwähnt, so geht CMFnet davon aus, dass es sich um einen Fehler mit Schweregrad 3 (Leicht Beeinträchtigt) handelt.

3 Fehlerbehebung

3.1 Schweregrad

Die folgende Tabelle definiert, wie Systemausfälle nach Schweregrad klassiert werden. Als Ausfall für die Berechnung der Kompensation gemäss Kapitel 5 gelten alle Beeinträchtigungen des Schweregrades 1.

Schweregrad	Beschreibung des Systems
1 Ausfall	Fehler welche ein Arbeiten generell verunmöglichen.
2 Beeinträchtigt	Fehler welche ein weiteres, jedoch eingeschränktes Arbeiten erlauben.
3 Leicht Beeinträchtigt	Fehler welche den laufenden Betrieb nicht oder nur gering beeinträchtigen.

3.2 Servicezeiten

Die CMFnet Mitarbeiter stehen für die Fehlerbehebung je nach gewählter Servicezeit-Option wie folgt zur Verfügung. Die Servicezeiten gelten nach mitteleuropäischer Zeit.

SLA-Typ	Remote-Wartung	Wartung vor Ort
Standard	Mo - Fr 08:00 - 17:00 Uhr öffentliche / lokale Feiertage ausgeschlossen	Mo - Fr 08:00 - 17:00 Uhr öffentliche / lokale Feiertage ausgeschlossen
Premium	Mo - Fr 08:00 - 20:00 Uhr Sa 08:00 - 16:00 Uhr öffentliche / lokale Feiertage ausgeschlossen	Mo - Fr 08:00 - 20:00 Uhr Sa 08:00 - 16:00 Uhr öffentliche / lokale Feiertage ausgeschlossen

3.2.1 Remote-Wartung

Die Fehlerbehebung wird von der CMFnet aus vorgenommen, welche das Netzwerk rund um die Uhr überwacht.

3.2.2 Wartung vor Ort

Das Personal der CMFnet oder Partner beheben bei Bedarf Störungen des Systems vor Ort. Voraussetzung ist allerdings, dass vom Kunden die benötigte Kontaktperson zur Verfügung steht.

3.3 Reparaturablauf

3.3.1 Fehlerbestätigung / Resultatmeldung

CMFnet garantiert die Bestätigung, Resultatmeldung und durchschnittliche Reparaturdauer wie folgt.

Schweregrad		Fehlerbestätigung	Erste Resultatmeldung	Reparaturdauer
1	Ausfall	2 Stunden	4 Stunden	24 Stunden
2	Beeinträchtigt	4 Stunden	8 Stunden	48 Stunden
3	Leicht Beeinträchtigt	24 Stunden	best effort	best effort

3.3.2 Definition der Reparaturdauer

Die Reparaturdauer beginnt mit der Resultatmeldung und endet mit der Bestätigung des Kunden, dass der Fehler behoben ist. Nur die Stunden innerhalb der vertraglich geregelten Bearbeitungszeiten werden berechnet.

Beispiel: Eine Reparatur beginnt um 14:30 Uhr und endet um 15:30 Uhr des folgenden Tages. Beim SLA-Typ Standard entspricht dies zehn Stunden Reparatur und bleibt deshalb innerhalb des geregelten Umfangs.

3.4 Reparaturen ausserhalb der vereinbarten Servicezeiten

Für eine dringende Fehlerbehebung, welche über den vertraglich vereinbarten SLA-Typ hinausgeht, besteht die Möglichkeit einer kostenpflichtigen Reparatur pro Vorfall.

CMFnet behält sich das Recht vor, ausservertragliche Reparaturen abzulehnen. Bei akzeptiertem Antrag übermittelt die CMFnet per Fax oder E-Mail ein Auftragsformular, welches die zusätzlichen Kosten beschreibt. Die Reparaturen ausserhalb des vertraglichen Service Level werden erst dann ausgeführt, wenn das Auftragsformular per Fax unterschrieben zurückgesandt wird.

4 Eingeschränkter Service

Die eingeschränkte Dienstleistung der CMFnet bezieht sich auf die **Konfigurationsänderungen**. In der eingeschränkten Dienstleistung sind Konfigurationsänderungen welche 1 Arbeitsstunde innerhalb eines Monats nicht überschreiten inbegriffen. Alle weiteren Aufwendungen werden auf Ende eines Monats mit dem im entsprechenden Vertrag vereinbarten Stundensatz verrechnet.

5 Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 21:00 Uhr und 7.00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. CMFnet informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

6 Kompensationszahlungen

Für die Berechnung der Ausfallzeit gelten nur die Ausfälle innerhalb der in Kapitel 3.2 erwähnten Servicezeiten. Die genauen Ausfallzeiten sind im entsprechenden Vertrag definiert.

Die entsprechende Rückerstattung wird auf Grund der monatlich wiederkehrenden Kostenelemente der direkt betroffenen Dienste berechnet. Weiter gehende Ansprüche gegen CMFnet, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CMFnet möglich.

Überschreitung in Stunden	Kompensationsregel (*)
Bis 4 Stunden	5 % Gutschrift einer Monatsgebühr pro Service
Bis 8 Stunden	10 % Gutschrift einer Monatsgebühr pro Service
Bis 12 Stunden	15 % Gutschrift einer Monatsgebühr pro Service
Bis 16 Stunden	20 % Gutschrift einer Monatsgebühr pro Service
Etc.	Bis maximal 100% Gutschrift einer Monatsgebühr pro Service

(*) Für Services mit variablen Monatsumsätzen werden die durchschnittlichen Monatsumsätze pro Kalenderjahr des entsprechenden ausgefallenen Teilservices als Grundlage für die Berechnung der Kompensation herangezogen.

7 Haftungsausschluss

Eine Haftung der CMFnet bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn CMFnet die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschliesslich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Virtuelle Angriffe auf die Netzinfrastruktur des Kunden (DoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle von CMFnet.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäss benutzt oder repariert wurde oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder der CMFnet gemäss installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel von CMFnet nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen der CMFnet für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

8 Änderung, Kündigung

CMFnet behält sich vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem getroffenen Vertrages bleibt hiervon unberührt.

9 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.

Gültig ab 1. September 2010