

Service Level Agreement (SLA) – Tarif & Konditionen

Das Service Level Agreement (SLA) regelt die Bereitschafts- und die Reaktionszeiten für Dienstleistungen zwischen der nordend.swiss ag und dem Kunden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der nordend.swiss ag sind integrierender Bestandteil des Agreements.

SLA-Tarif

Für das SLA wird eine monatliche Grundgebühr erhoben. Abhängig von der Komplexität der IT-Umgebung, der gewünschten Reaktions- und Bereitschaftszeiten sowie der Anzahl Standorte werden Zuschläge erhoben. Die Summe von Grundgebühr und Zuschlägen ergibt die monatliche SLA-Gebühr. Diese deckt die Service-Bereitschaft von nordend.swiss ag ab und enthält keine Stunden; diese werden separat gemäss aktuellem Stundentarif verrechnet.

Grundgebühr		CHF pro Monat
		125.00
Stufe Komplexität der IT-Umgebung		
K1	einfache Umgebung ohne Datenbank-Server mit max. 5 Clients	-50.00
K2	Netzwerk-Umgebung mit Datenbank-Server und max. 10 Clients	0.00
K3	Netzwerk-Umgebung mit erweiterten Server-Diensten oder max. 20 Clients	25.00
K4	Netzwerk-Umgebung mit mehreren Servern oder max. 50 Clients	50.00
K5	Netzwerk-Umgebung mit heterogener Server-Infrastruktur oder mehr als 50 Clients	100.00
Stufe Reaktionszeit		
R1	16 Stunden	0.00
R2	max. 8 Stunden	55.00
R3	max. 4 Stunden (Fernwartung muss eingerichtet sein)	110.00
R4	max. 2 Stunden (Fernwartung muss eingerichtet sein)	220.00
Stufe Bereitschafts-Zeiten		
B1	Montag – Freitag 08:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00	0.00
Bx	Weitere Stufen auf Anfrage	
Stufe Anzahl Standorte		
S1	1 Standort	0.00
S2	2 – 5 Standorte	40.00
S3	6 – 10 Standorte	70.00
S4	> 10 Standorte	100.00

Beispiel für die Berechnung der SLA-Monatsgebühr

Kriterium	Stufe	
Grundgebühr		125.00
Komplexität Umgebung	K3 (erweiterte Server-Dienste wie PHP oder über 20 Clients)	25.00
Reaktionszeit	R2 (max. 8 Stunden)	55.00
Bereitschaftszeiten	B1 (Bürozeiten)	0.00
Standorte	S1 (1 Standort)	0.00
Monatsgebühr		205.00

Alle Preise exkl. MwSt – Preisänderungen vorbehalten.

Verrechnung

- Rechnungsstellung Die Gebühr für das Service Level Agreement wird pro Jahr im Voraus erhoben. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zur Zahlung fällig.
- Stundenabrechnung Die Abrechnung der geleisteten Dienstleistungsstunden erfolgt monatlich. Beanstandungen an einer Abrechnung sind innert 10 Tagen anzubringen. Danach gilt die Abrechnung als akzeptiert.

Gewährleistung

- Betriebstüchtigkeit Die nordend.swiss erbringt Dienstleistungen zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit von Programmen.
- Mängelbehebung Gemeldete Mängel gelten als behoben, wenn sie als «reproduzierbare» unter den identischen Umständen nicht mehr auftreten oder als «nicht reproduzierbare» in drei Verarbeitungen, längstens aber in einem Monat nicht mehr auftreten.
- Erfüllung Werden bei einem Einsatz die vereinbarten Zeiten nicht eingehalten, so hat der Kunde Anrecht auf eine einmalige Gutschrift in der Höhe der für diesen Monat berechneten Gebühr. Jede Haftung der nordend.swiss für weitergehende direkte oder indirekte Schäden wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- Verfügbarkeit Das Service Level Agreement garantiert keine Verfügbarkeit von Programmen oder Hardwarekomponenten.
- Beschränkung Die nordend.swiss kann keine Garantie dafür übernehmen, dass die von ihr betreuten Komponenten ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden können.

Regelungen

- Beginn Im unterzeichneten SLA wird der Start des Agreements festgelegt.
- Dauer Das Agreement wird unbefristet abgeschlossen mit einer Mindestdauer von 12 Monaten.
- Kündigung Das SLA kann nach Ablauf der Mindestdauer von beiden Partner per 30.6. und 31.12. gekündigt werden unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist.
- Übertragbarkeit Das Service Level Agreement ist nicht an andere Firmen oder Personen übertragbar.
- Änderungen Änderungen des Service Levels auf eine höhere Stufe müssen vom Kunden schriftlich bestellt werden und können von nordend.swiss ag auf Beginn des nächsten Monats durchgeführt werden. Änderungen des Service Levels auf eine tiefere Stufe müssen jeweils zwei Monate vor der nächsten Quartalsrechnung schriftlich mitgeteilt werden. Ansonsten wird die Änderung erst auf das übernächste Quartal durchgeführt.