



Dialog Verwaltungs-Data AG

# Dialog Cloud

## Service Level Agreement (SLA)

Dialog Cloud Service Level Agreement für die Lizenzierung von Software, die Erbringung von Dienstleistungen und Cloud Services sowie den Verkauf von Hardware durch die Dialog Verwaltungs-Data AG (nachfolgend „Dialog“ genannt).

Dialog Verwaltungs-Data AG  
info@dialog.ch  
Ausgabe Januar 2025

## 1 Geltungsbereich

Das Cloud Service Level Agreement Dialog (im Folgenden „SLA“) bildet neben der Auftragsbestätigung Dialog Cloud Services (im Folgenden „Auftragsbestätigung“) und den ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“), die Grundlage der Leistungserbringung durch die Dialog im Bereich der Cloud Angebote. Das Cloud SLA beschreibt dabei lediglich den Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden und ergänzt die gegebenenfalls bestehenden produktbezogenen Leistungsbeschreibungen.

## 2 Dienste Nutzung / Übergabepunkt

- a. Die den Gegenstand dieses SLA bildenden Leistungen werden dem Kunden zeitlich befristet als Dienstleistung über das Internet angeboten. Zur Nutzung ist seitens des Kunden ein ausreichend dimensionierter Zugang zum Internet notwendig.
- b. Die Verantwortung für die Einrichtung und die dauerhafte Erhaltung des für die Nutzung der Leistungen erforderlichen Internetzugangs liegt beim Kunden und ist nicht Bestandteil der Leistungserbringung durch Dialog, sofern diese Leistung vom Kunden nicht separat beauftragt wurde. Übergabepunkt der vertragsgegenständlichen Leistungen ist die Schnittstelle zum öffentlichen Internet (Backbone) im Dialog Data Center.

## 3 Kostensätze und Spesen

Sofern in der vom Kunden akzeptierten Auftragsbestätigung nicht anders festgelegt, gelten für die Erbringung der Dienstleistungen von Dialog die folgenden Kostensätze und Spesen.

- a. Kostensätze
  - Stundensatz via Fernwartung CHF 195.- exkl. MwSt.
  - Halbtagesatz vor Ort beim Kunden CHF 900.- exkl. MwSt.
  - Tagessatz vor Ort beim Kunden CHF 1'800 exkl. MwSt.
- b. Reise- und Verpflegungsspesen
  - Für Remote-Dienstleistungen (Projektleitung, Installation und Konfiguration, Schulung und Support) werden keine Spesen verrechnet.
  - Für einen Einsatz vor Ort beim Kunden gilt die Reisezeit bis zu einem Maximum von 2 Stunde pro Person/Tag als inkludiert im Tagessatz. Zusätzliche Aufwendungen werden gemäss aktuell geltendem Stundensatz verrechnet.
  - Ist eine Übernachtung vor Ort notwendig, werden die Spesen (Hotel und Verpflegung in einem Hotel oder Gasthof der Mittelklasse) nach effektivem Aufwand verrechnet. Weitere anfallende Spesen werden nicht verrechnet.
- c. Dialog behält sich das Recht vor, die Kostensätze und Spesen für die bereitgestellten Dienstleistungen unter diesem SLA zu ändern. Eine Änderung der Kostensätze und Spesen muss im Minimum 3 Monate vor Inkrafttreten schriftlich kommuniziert werden. Laufende Verträge mit einem im Voraus fix festgelegten Lieferumfang und Kosten bleiben von Preisänderungen ausgeschlossen.

## 4 Dienstleistungen Anschluss

Im Rahmen von einmaligen Anschlusskosten führt Dialog folgende Dienstleistungen aus:

- Projektleitung und Planung
- Vor Ort Überprüfung der vorhandenen Client- und Peripherie Infrastruktur
- Inbetriebnahme der lokalen Sicherheitskomponenten (Firewall und Switch)
- Anschluss kantonales Netzwerk Kanton



- Aufschaltung und Konfiguration Cloud Server Infrastruktur
- Anbindung an Cloud Infrastruktur inklusive Einbindung der Arbeitsplätze & Drucker
- Inbetriebnahme des Datensicherungskonzeptes (Mount10)
- Koordination und Überwachung Installation Drittapplikationen
- Datenübernahmen (Datenbanken, Office Daten und Postfächer) in die Cloud Infrastruktur
- Konfiguration Virenschutz
- Aufschalten Office 365
- Zugriffskonzept, Benutzerverwaltung, Authentifizierung

## 5 Dienstleistungen Betrieb

Der Betrieb in der Dialog Cloud umfasst folgende Managed Services:

- Installation der neusten Release Version
- Installation neuer Releases wie Sedex, Easyseparate, etc.
- Unterstützung Drittlieferanten bei Installationen neuer Releases
- Fortlaufende Fernüberwachung Server System
- Speicherplatz, Auslastung von Prozessor und Arbeitsspeicher, Dienste Überprüfung, manueller
- Backupüberprüfung, RAID Kontrolle, Controller Serverdienste.
- Installationen Microsoft Service Packs wie Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, etc.
- Konfiguration Virenschutz
- Erstellen und mutieren von Benutzeraccounts, hinzufügen neuer E-Mail-Adressen
- Anpassungen an Berechtigungskonzept
- Datensicherung einzelner Dateien und sämtlicher Datenbanken
- mit Datenbestand von 10 Jahren (monatlich)

Nicht enthalten sind Wartungsarbeiten oder Anpassungen an Produkten von Drittanbietern, Clientinfrastrukturen und Mobilfunkgeräten, Internetanschlüssen oder Telefonanlagen. Diese Arbeiten werden nach Wunsch und Bedarf nach Aufwand zu den definierten Honorarsätzen gemäss des Absatz 3 ausgeführt.

## 6 Qualitätsmerkmale Data Center

Dialog betreibt die Cloud Infrastruktur im Tier 3 Data Center SenseLan in Düringen, welches hohen Anforderungen an Sicherheit und Verfügbarkeit genügt.

Die folgende Beschreibung stellt die vereinbarten Qualitätsmerkmale des Data Center dar:

- Zutrittskontrolle über Key-Card bzw. Portier
- Durchgehende Technikerbereitschaft (24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr)
- Video- und Zugangskontrolle
- Brandmeldesystem mit automatischer Benachrichtigung der örtlichen Feuerwehr
- Einbruchmeldesystem
- Redundante Stromversorgung sowie USV bzw. Aggregat geschützte Stromzufuhr
- Verschiedene USV / Netz Phasen bei zwei oder mehr Netzteilen
- Vollständige Klimatisierung der Serverräume
- Monitoring Systemkomponenten und kontinuierliche Statusüberwachung
- 100% Naturstrom und ISO 14064 zertifiziert



## 7 Data Center Dokumentation

Der Betrieb des Data Center wird von Dialog dokumentiert, um die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsmerkmale sicherzustellen und Störungen möglichst frühzeitig zu erkennen. Zu diesen Zwecken werden Betriebshandbücher welche die grundlegenden Prozesse und Verfahren zum Betrieb der Cloud-Infrastruktur beschrieben.

## 8 Störungsbehandlung

### Störungsdefinition

- Eine Störung liegt vor, wenn die Infrastruktur oder der Dienst fehlerhaft oder nicht verfügbar ist.
- Die Reaktionszeit gemäss Ziff. 8 beginnt, wenn die Störung durch die technischen Überwachungseinrichtungen (Monitoring-Systeme) oder den Kunden erkannt und gemeldet wird. Nach Kenntnisnahme von der Störung eröffnet Dialog ein Ticket.

### Störungs- und Service-Request-Aannahme

- Die Störungsannahme sowie die Aufnahme von Service Requests (Service Beauftragungen) erfolgt innerhalb der Servicezeiten gemäss Ziff. 8 über das Supportteam. Die Kontaktdaten zum Supportteam der Dialog sind auf der Webseite [www.dialog.ch/de/service-und-support/support-nummern/](http://www.dialog.ch/de/service-und-support/support-nummern/) einsehbar.
- Der Kunde muss für Störungsmeldungen und Service Requests die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die vereinbarten Reaktionszeiten eingehalten werden können.

### Entstörung

- Dialog beseitigt Störungen an der dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung gestellten Cloud Infrastruktur und den bereitgestellten Diensten im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten so zeitnah wie möglich. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtliche für die Entstörung notwendigen und ihm zumutbaren Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und vollständig erbringt.
- Dialog kann sich zur Störungsbeseitigung der Hilfe Dritter bedienen. Sonstige Rechte des Kunden aufgrund von Mängeln der vereinbarten Lieferungen und Leistungen von Dialog bleiben daneben im vertraglich vereinbarten Rahmen unberührt.

### Fernwartung

Dialog leistet Support Unterstützung auch durch Fernwartung. Es wird das DSGVO konforme Produkt TeamViewer eingesetzt. Sämtliche Daten, die im Rahmen der Wartung extern gespeichert wurden, werden nach Abschluss der Arbeiten sorgfältig gelöscht.

## 9 Service Level

Dialog bietet für ihre Leistungen folgende Service Level an:

Service Level	Leistungen
Data Center Betriebszeit	24 x 7 an 365 Tagen im Jahr
Servicezeiten	Montag bis Donnerstag 07:30 - 17:30 Uhr Freitag 07.30 – 17.00 Uhr ausgenommen Feiertage und arbeitsfreie Tage
Reaktionszeit auf Störungen	sofort nach Erstkontakt spätestens 2 Stunden
Systemverfügbarkeit	99,8%
Geplante Wartungstermine	7 pro Jahr

## 10 Begriffsdefinitionen



## Betriebszeit

Der Betrieb der Infrastruktur und Dienste erfolgt an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr im Rahmen der Systemverfügbarkeit siehe Ziff. 8.

## Servicezeiten

- a. Dialog erbringt Serviceleistungen, insbesondere die Bearbeitung von Störungsmeldungen und Service Requests ausschliesslich während der Servicezeiten.
- b. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung, gelten die Servicezeiten gemäss Ziff. 8. Ausserhalb der Servicezeiten erbringt Dialog Serviceleistungen nur nach vorheriger Abstimmung.

## Reaktionszeit

- a. Als Reaktionszeit zur Bearbeitung von Störungen wird der Zeitraum von der Kenntnisnahme einer Störung durch Dialog (über die Monitoring-Systeme) bzw. vom Eingang der ordnungsgemässen und vollständigen Meldung einer Störung durch den Kunden über die vorgesehenen Kommunikationswege bis zum Beginn der Bearbeitung durch Dialog verstanden. Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicezeiten.
- b. Erfolgt die Störungsmeldung ausserhalb der Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.
- c. Zeiträume, in denen Dialog aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Serviceleistungen gehindert ist und/oder in denen Dialog auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der Reaktionszeit ausser Betracht.

## Systemverfügbarkeit

- a. Dem Kunden steht der beauftragte Dienst grundsätzlich zu den vereinbarten Regelbetriebszeiten zur Verfügung. Berechnungszeitraum für die Systemverfügbarkeit ist das Kalenderjahr.
- b. Der Zeitraum von der unterjährigen Bereitstellung des Dienstes bis zum Ende des Kalenderjahres gilt als Rumpffahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages.
- c. Die Systemverfügbarkeit innerhalb eines Rumpffjahres wird auf ein Kalenderjahr hochgerechnet. Die Systemverfügbarkeit berechnet sich für jedes Kalenderjahr nach der Formel:

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Regelbetriebszeit}} \times 100$$

- Regelbetriebszeit = kalenderjährliche Data Center-Betriebszeit abzüglich geplanter Wartungstermine gemäss Ziff. 8.
  - Ausfallzeit = die Gesamtheit aller Zeiten innerhalb der Regelbetriebszeit eines Kalenderjahres, in denen die Systemverfügbarkeit nicht gegeben war.
- d. Nicht als Ausfallzeiten anzusehen sind Zeiten der Nichtverfügbarkeit des Dienstes, soweit diese auf folgenden Gründen beruhen:
    - Höhere Gewalt
    - Sonstigen Ereignissen oder Ursachen, die Dialog nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen oder Fehler in der eingesetzten Drittsoftware, auf der die Cloud Infrastruktur von Dialog basiert (z.B. MS Windows Server)



- Beeinträchtigungen der Datenübertragung ausserhalb des von Dialog betriebenen Datennetzes (zum Übergabepunkt gemäss Ziff. 2) (z.B. durch Leitungsausfall oder sonstige Störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern)
  - vom Kunden selbst verursachten Störungen sowie vom Kunden geforderten Tätigkeiten (z.B. Änderungen an der Konfiguration des vom Kunden genutzten Dienstes, die Dialog auf Wunsch des Kunden vornimmt)
  - Zeitverzögerungen beim Systemzugriff, die nicht durch Dialog zu vertreten sind (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen)
  - Ereignissen, welche aufgrund einer akuten Bedrohung von Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äussere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner) oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität die Einschränkung oder Sperrung des Zugangs zu einzelnen Infrastrukturkomponenten und/oder Diensten erfordern. Dialog wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich angemessen Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Massnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.
- e. Soweit es nicht zu einem vollständigen Systemausfall oder einer Einschränkung der Systemverfügbarkeit kommt, die in ihren Auswirkungen einem vollständigen Systemausfall gleichkommt, weil der Dienst vom Kunden nicht mehr in zumutbarer Weise genutzt werden kann, gilt dies nicht als Ausfallzeit.
- f. Bei einer sonstigen nur eingeschränkten Systemverfügbarkeit (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust, etc.) wird sich Dialog so zeitnah wie möglich um die vollständige Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit bemühen.

### Geplante Wartungstermine

- a. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise aufgrund von Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von Dialog per E-Mail rechtzeitig, mindestens 5 Arbeitstage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Notfallwartungen (z.B. wichtiger Sicherheitspatch) kann diese Frist unterschritten werden.
- b. Standardmässig werden von Dialog 7 Wartungstermine pro Kalenderjahr eingeplant. Die Notfallwartung dient als Massnahme zur Störungsvermeidung/-behebung und kann, je nach Dringlichkeit, kurzfristig anberaumt werden. Dialog informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.
- c. Dialog wird Notfallwartungen – soweit möglich und zumutbar – in üblicherweise lastarmen Zeiten durchführen und mit dem Kunden abstimmen.

## 11 Vertragsbeginn, Dauer und Beendigung

Der Vertrag beginnt ab Produktivstart und hat eine feste Laufzeit von fünf Jahren und verlängert sich danach jeweils stillschweigend um ein Jahr.

Der Kunde kann den Vertrag nach der festen Laufzeit schriftlich unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf das Ende eines Kalenderjahres kündigen.

Der Kunde hat das Recht zur sofortigen Kündigung, wenn Dialog die in der Auftragsbestätigung und diesen SLA's vertraglich vereinbarten Leistungen nach schriftlicher Mahnung innerhalb einer angemessenen Frist nicht erbringen kann. Die Gebühren werden nicht zurückerstattet.

Dialog kann den Vertrag schriftlich kündigen, wenn der Kunde die Bestimmungen dieses Vertrages trotz schriftlicher Mahnung weiterhin verletzt. Die Gebühren werden nicht zurückerstattet.

Die Daten bleiben uneingeschränktes Eigentum des Kunden. Dialog stellt die Daten (Office-Dateien, SQL-Server-Datenbanken, Mailboxen etc.) unverschlüsselt auf einem vom Kunden zur Verfügung gestellten Datenträger zur Verfügung. Die Kosten für die Übergabe werden nach Aufwand gemäß den unter Absatz 3 genannten Honorarsätzen an die Kundin verrechnet.



## 12 Rechtsfolgen

Die Rechtsfolgen einer Verfehlung des vereinbarten Service Levels ergeben sich insbesondere aus den Nutzungsbedingungen und den AGB's der Dialog.

