



SD/SLA Cyber Files

1. Servicebeschreibung

Die gehostete und webbasierte Plattform Cyber Files bietet dem Kunden einen File Sync und Share Service. Die Cyber Files Plattform ermöglicht den Benutzern die Synchronisierung, den Zugriff und die Freigabe über verschiedene Geräte.

1.1 Cyber Files Plattform

Die Management-Konsole verfügt über die Funktionalität zum Erstellen, Überprüfen, Aktualisieren, Löschen und Zuweisen von Administratoren zu Unterkonten sowie zum Festlegen von Speicherquoten für Endbenutzer.

1.2 Cyber Files Software

1.2.1 Client

Nach der Aktivierung der gewünschten Konten kann der Benutzer den Cyber Files Clients für Windows/Mac-Arbeitsplatzrechner und mobile Geräte (iOS, Android, Windows) herunterladen und installieren.

1.2.2 Funktionen

Der Cyber Files Client bietet Funktionen für den Zugriff auf die Dateien des Users, einschließlich der gemeinsamen Nutzung von Dateien mit Kollegen und der Synchronisierung von Dateien für die Offline-Nutzung.

1.2.3 Files Cloud Rechenzentren

Acronis hostet und betreibt die Files Cloud Plattform. Die Infrastruktur, welche den Service zur Verfügung stellt, wird jedoch in einem Green AG Datacenter in der Schweiz gehalten und verwaltet. Eine Liste der Rechenzentren, die derzeit die Files Cloud Plattform hosten, ist auf Anfrage erhältlich.

1.3 Editionen

Cyber Files unterteilt sich in drei verschiedene Editionen, welche jeweils unterschiedliche Anzahl an User und Speicher beinhalten.

	Anzahl User	Anzahl GB
Cyber Files S	5	250
Cyber Files M	50	500
Cyber Files L	200	1000

1.3.1 Zusätzlicher Speicher

Wird der inkludierte Speicher des entsprechenden Abonnements überzogen, wird der zusätzlich benötigte Speicher für CHF 0.16 exkl. MwSt. pro GB in Rechnung gestellt.

1.3.2 Zusätzlicher Benutzer

Werden zusätzliche Benutzer benötigt, können Sie jederzeit weitere Benutzer zu Ihrer Edition für CHF 5.00 exkl. MwSt. pro Benutzer dazu kaufen.

1.4 Mindestvertragslaufzeit und Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt 2 Monate. Kann die Kündigungsfrist nicht eingehalten werden, wird das Abonnement automatisch verlängert und muss auf den nächstmöglichen Termin gekündigt werden.

1.5 Kostenlose Testversion

Jeder Benutzer ist zu einer kostenlosen dreissig (30) Tage dauernden Testversion jedes Produkts berechtigt. Ein solcher kostenloser Test ist auf drei geschützte Server und zehn (10) Rechenpunkte beschränkt.



1.6 Automatische Abonnement-Verlängerung

Wird der Service nicht vor dem Abschluss der kostenlosen Testversion gekündigt oder die synchronisierten bzw. in die Cloud geladenen Dateien nicht gelöscht, wechselt die Testversion automatisch auf ein kostenpflichtiges Abonnement. Die Edition wird aufgrund der bereits benötigten Speicher- bzw. Benutzergrösse definiert.

2. Service Level Agreement

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

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

2.1 Verfügbarkeit

Green AG 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.

2.1.1 Berechnung der Verfügbarkeit

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

Green AG bietet Gutschriften, sobald die Serviceverfügbarkeit unterhalb der garantierten Schwellwerte liegt. Dieses Dokument zeigt 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.

2.2 Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Green AG 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:

- Backbone Leitungen 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
- Carrier-neutrale und redundante IP-Anbindung des Datacenters

2.3 Finanzielle Rückerstattung

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

2.3.1 Nicht wiederherstellbare Daten

Für die Synchronisation und den Upload der Files ist der Kunde verantwortlich. Green AG übernimmt keine Haftung für nicht wiederherstellbare Daten, welche nicht über einen managed Service von Green erstellt wurden.

2.3.2 Ausschluss von Schadenersatz

In keinem Fall ist eine Partei gegenüber der anderen Partei haftbar für besondere, zufällige, indirekte oder Folgeschäden (einschliesslich entgangener Gewinne oder verlorener Daten), unabhängig davon, ob diese auf Vertragsbruch, unerlaubter Handlung (einschliesslich Fahrlässigkeit), Produkthaftung oder anderweitig beruhen, und unabhängig davon, ob diese Partei auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde oder nicht.

2.3.3 Mangelnde Verfügbarkeit

Green AG bietet eine Verfügbarkeit pro Kalender-monat von 99.9%.

Kann das File Sync bzw. Share aufgrund nicht Verfügbarkeit des Services nicht erstellt werden, können Ansprüche auf maximal 25 % der monatlichen Gebühr geltend gemacht werden.

Eine mangelnde Verfügbarkeit des Services ist gegeben, wenn die Daten aufgrund Nichterreichbarkeit des Services über 24 Stunden nicht synchronisiert bzw. im Portal genutzt werden kann.

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

3. Service Management

3.1 Support

Support erfolgt für alle unsere Dienstleistungen über Standardmechanismen:

- Online-Support: via Ticket-System <https://contact.green.ch>
- Live Chat: www.green.ch
- Die Green AG Website: <http://www.green.ch/support>
- Als Kunde von Green AG erhalten Sie telefonische Unterstützung unter +41 56 460 23 23 während den Bürozeiten

Montag–Freitag von 08.00–17.30 Uhr (ausgenommen vor und an gesetzlichen Feiertagen).

3.2 Störfallmanagement

3.2.1 Ausfallmeldung

Green AG 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).

3.2.2 Ablauf Störfall

Die Philosophie von Green AG 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.

3.2.3 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:
 - o Erhalt der Anfrage, Eröffnung eines Trouble Tickets und Bestätigung.
 - o Den Fehlerbehebungsprozess mit internen und externen Mitteln priorisieren, koordinieren und überwachen.
 - o Den Kunden über die ergriffenen Massnahmen, Zwischenlösungen und die Lösung informieren.
 - o Den Kunden über die Wiederherstellung der Serviceverfügbarkeit informieren.
 - o 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.

3.3 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.

- 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).

3.4 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.

4. Rechtliche Bestimmungen

4.1 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 CyberFiles 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 der Green AG..



4.2 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Mit dem Abschluss der Bestellung auf der Website oder durch eine Offerte kommt zwischen Green AG und dem Kunden ein Rechtsverhältnis zustande. Die Messung der SLA-Parameter erfolgt ab dem ersten erfolgreichen Login auf dem Portal.

Dieses Dokument ist ein integrierter Vertragsanhang zur eingereichten Web- oder Offerten Bestellung bei Green AG.

4.3 Einhaltung der örtlichen

Gesetze

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

4.4 Beschränkungen

Alle Entschädigungen für Green AG 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.

4.5 Verwendung von persönlichen Daten

Kunden akzeptieren ausdrücklich die von Green erlassenen Richtlinien zur Verwendung persönlicher Daten.

Siehe dazu: <http://www.Green/de-ch/übergreench/agb/datenschutz.aspx>

4.6 Änderungen

Green AG behält sich das Recht vor, dieses Dokument zuweilen abzuändern, sofern der Kunde entsprechend schriftlich informiert wird, bevor die Änderungen in Kraft treten. Wenn die Änderungen eine wesentliche Auswirkung auf die Services, die Servicegebühr oder auf andere Pflichten aus diesem Vertrag haben, kann der Kunde diesen Vertrag jederzeit unter Einhaltung der monatlichen Kündigungsfrist schriftlich auflösen.

4.7 Versicherung

Green AG 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.

4.8 Kündigung von Services

Bei Kündigung eines Services muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende sämtliche Ausstattung die von Green AG zu Erbringung des Services zur Verfügung gestellt wurde, unaufgefordert und in ordnungsgemäsem Zustand an Green AG zurückgeben. Der Kunde ist verantwortlich für alle Gebühren und Kosten, die im Zusammenhang mit dieser Rückübertragung verbunden sind.

4.9 EULA

Endbenutzer müssen die Acronis Endbenutzer-Lizenzvereinbarung ("EULA") akzeptieren, wenn sie sich zum ersten Mal beim Produkt anmelden. Nach der Annahme können sie die Installation beginnen und ihre Geräte registrieren. Geräte werden über das Online-Konto in der jeweiligen Produktplattform registriert, indem sie ihre Zugangsdaten für das jeweilige Produkt eingeben.

4.10 AGB

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters (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 vorhandene 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.

Green AG AGB's