Service Level Agreement (SLA)

Version 1.1 | Gültig ab 1. November 2026

1. Geltungsbereich

Dieses SLA regelt die Supportzeiten und die Reaktionszeit, welche die Open Sourced GmbH bei Störungen zusagt. Es gilt für Managed Nextcloud und Managed Cloudron, sofern im Leistungsvertrag ein SLA vereinbart ist, und wird durch diesen Verweis Vertragsbestandteil. Das SLA ergänzt die AGB und den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) der Open Sourced GmbH.

2. Begriffe

Störung: ein Zustand, in dem eine von Open Sourced betriebene Leistung für den Kunden nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist und der nicht durch den Kunden oder einen Dritten, etwa den Identity Provider des Kunden, verursacht wurde. Reaktionszeit: die Zeit innerhalb der Supportzeiten zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und der ersten qualifizierten Rückmeldung von Open Sourced. Sie ist nicht die Zeit bis zur Behebung. Supportzeiten: die Zeitfenster der vereinbarten Stufe gemäss Ziffer 3. Nur innerhalb der Supportzeiten läuft die Reaktionszeit.

3. Stufen

Das SLA wird in zwei Stufen angeboten. Die Stufe wird im Leistungsvertrag vereinbart. Standard: Supportzeiten Mo–Fr 08:00–17:00 Uhr, Reaktionszeit 4 Stunden. Erweitert:

Supportzeiten Mo–Sa 08:00–20:00 Uhr, Reaktionszeit 2 Stunden. Gesetzliche Feiertage im Kanton Solothurn sind keine Supportzeiten.

4. Störungsmeldung

Der Kunde meldet Störungen direkt an Open Sourced über den im Leistungsvertrag vereinbarten Kanal. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Meldung bei Open Sourced. Geht eine Meldung ausserhalb der Supportzeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit der nächsten Supportzeit. Die Meldung nennt die betroffene Leistung, beschreibt die Störung mit dem Zeitpunkt ihres ersten Auftretens, enthält allfällige Fehlermeldungen und nennt eine Kontaktperson, die für Rückfragen erreichbar ist.

5. Reaktion und Behebung

Open Sourced garantiert innerhalb der Reaktionszeit eine erste qualifizierte Rückmeldung mit einer Einschätzung der Störung und dem weiteren Vorgehen. Die Behebung erfolgt nach bestem Bemühen und so rasch wie möglich. Dieses SLA garantiert weder eine Behebungszeit noch eine bestimmte Verfügbarkeit der Leistung.

6. Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten führt Open Sourced in Wartungsfenstern durch, die dem Kunden rechtzeitig angekündigt werden. Wartungsfenster liegen nach Möglichkeit ausserhalb der Supportzeiten. Einschränkungen während eines angekündigten Wartungsfensters gelten nicht als Störung.

7. Backup und Wiederherstellung

Open Sourced sichert die Daten der betriebenen Leistung täglich und bewahrt jede Sicherung 30 Tage auf. Die betriebene Leistung und ihre Sicherungen verbleiben am Standort Schweiz. Auf Anfrage des Kunden stellt Open Sourced Daten aus einer Sicherung wieder her.

8. Ausschlüsse

Nicht unter dieses SLA fallen Störungen, die der Kunde oder Dritte verursachen, insbesondere Störungen beim Identity Provider des Kunden, sowie Ereignisse höherer Gewalt. Arbeiten ausserhalb der Supportzeiten erbringt Open Sourced nur nach Vereinbarung mit dem Kunden. Anwender-Support für die Endnutzenden des Kunden ist nicht Teil dieses SLA.

9. Vergütung und Preisanpassung

Das SLA wird als monatliche Pauschale gemäss Leistungsvertrag vergütet. Open Sourced kann die Pauschale einmal jährlich anpassen und kündigt eine Anpassung mindestens drei Monate im Voraus an.

10. Laufzeit und Änderungen

Das SLA gilt für die Dauer des Leistungsvertrags, in dem es vereinbart ist. Laufzeit und Kündigung richten sich nach diesem Leistungsvertrag. Dieses SLA trägt eine Versionsnummer und ein Gültigkeitsdatum. Änderungen veröffentlicht Open Sourced als neue Version auf dieser Seite und kündigt sie dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus an. Frühere Fassungen stellt Open Sourced auf Anfrage an info@opensourced.ch zur Verfügung. Das SLA wird auf Deutsch verfasst. Bei

Widersprüchen zu einer Übersetzung geht die deutsche Fassung vor.

11. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand ist Lostorf, Schweiz. Für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem SLA ergeben, sind die Gerichte am Sitz der Open Sourced GmbH zuständig, wie in Ziffer 11 der AGB.