

VERBINDLICHE FASSUNG

SLA-Bedingungen

Oben verständlich zusammengefasst – hier verbindlich definiert. Die jeweils gültige Fassung der SLA-Bedingungen trägt eine Versionsnummer und ein Gültigkeitsdatum und wird Ihnen zusätzlich mit der Bestellung bereitgestellt.

Fassung 1.0 · gültig ab 01.10.2026

1 · Geltung

Diese Bedingungen regeln Reaktionszeiten und Servicefenster für gebuchte Support-Level. Sie ergänzen die AGB der ThurData GmbH. Das Support-Level gilt je SLA-Objekt – also je Dienst oder Umgebung, für die es gebucht wurde – ab dessen Aktivierung. Die Preise der Stufen stehen beim Produkt, im Bestellprozess und im Kundenbereich. Für das gebuchte Support-Level gilt der bei Vertragsschluss im Bestellprozess ausgewiesene Preis. Preisänderungen für bestehende Support-Levels werden mindestens 30 Tage im Voraus mitgeteilt und gelten frühestens nach Ablauf der Mindestlaufzeit auf Beginn einer folgenden monatlichen Verlängerungsperiode. Der Kunde kann das Support-Level auf diesen Zeitpunkt kündigen.

2 · Reaktion und Zeitmessung

Eine Reaktion liegt vor, wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter von ThurData den Fall geprüft und eine Einschätzung mit dem nächsten Schritt mitgeteilt hat. Eine automatische Eingangsbestätigung gilt nicht als Reaktion. Störungen können per Ticket, Telefon oder WhatsApp gemeldet werden. Massgebend für die Zeitmessung ist bei Tickets der dokumentierte Eingang des Tickets. Bei telefonischen Meldungen oder

Meldungen per WhatsApp ist der dokumentierte Zeitpunkt des Eingangs der Meldung massgebend; ThurData erstellt dazu ein Ticket.

3 · Support-Level

	Standard	Bronze	Silber	Gold
Reaktionszeit (P1 und P2)	10 Service-Stunden, ohne Garantie	6 Service-Stunden	4 Service-Stunden	2 Service-Stunden
Servicefenster	Mo–Fr 09:00 bis 12:00 13:30 bis 17:30	Mo–Fr 09:00 bis 12:00 13:30 bis 17:30	Mo–Fr 07:00 bis 19:00	7×24
Meldewege	Ticket, Telefon, WhatsApp	Ticket, Telefon, WhatsApp	Ticket, Telefon, WhatsApp	Ticket, Telefon, WhatsApp
Meldetakt bei offenem P1	kein fixer Takt	Status im Ticket	alle 4 Service-Stunden	alle 2 Service-Stunden
Service Credit	–	ja	ja	ja

Standard ist die inklusive Basisleistung ohne Zusage. Bronze, Silber und Gold sind kostenpflichtig und begründen eine vertraglich zugesicherte Reaktionszeit. ThurData darf jederzeit schneller reagieren als vereinbart; die Zusage beschreibt die längste zulässige Reaktionszeit.

4 · Lauf der Reaktionszeit

Die zugesicherte Reaktionszeit läuft ausschliesslich innerhalb des vereinbarten Servicefensters. Eine Service-Stunde entspricht 60 Minuten innerhalb des für das gebuchte Support-Level geltenden Servicefensters; Zeiten ausserhalb des Servicefensters werden nicht angerechnet. Meldungen ausserhalb des Fensters beginnen mit dessen nächstem Beginn zu laufen. Die gesetzlichen Feiertage am Sitz der ThurData GmbH (Kanton Thurgau) gehören bei Standard, Bronze und Silber nicht zum Servicefenster; das Servicefenster von Gold (7×24) gilt auch an Feiertagen.

5 · Einstufung von Meldungen

P1 – Ausfall: Der produktive Dienst oder eine wesentliche Kernfunktion ist nicht verfügbar. **P2 – Beeinträchtigung:** Der Dienst funktioniert grundsätzlich, ist aber wesentlich eingeschränkt. **P3 – Anfrage oder Änderung:** kein Dienstausfall – Fragen, Änderungen, Zusatzarbeiten oder Wünsche. P1 und P2 haben innerhalb einer Stufe dieselbe Reaktionszeit. Die Einstufung nimmt ThurData anhand der objektiv feststellbaren tatsächlichen Auswirkung auf den betroffenen Dienst vor und teilt sie dem Kunden mit; der Kunde kann jederzeit eine Überprüfung verlangen. P3-Meldungen unterliegen keiner garantierten Frist. Für Bronze, Silber und Gold werden sie nach Dringlichkeit, Aufwand,

Abhängigkeiten, technischer Komplexität und betrieblicher Relevanz priorisiert; für Standard gilt keine Priorisierungszusage.

6 · Mitwirkung des Kunden

Ist vor der Reaktion eine für die Beurteilung erforderliche Rückmeldung, Freigabe oder Mitwirkung des Kunden notwendig, ruht die Reaktionszeit bis zum Eingang dieser Mitwirkung.

7 · Geltung unabhängig von der Ursache

Die vereinbarte Reaktionszeit gilt unabhängig von der Ursache der Störung – auch bei Vorleistungen Dritter oder Ursachen im Verantwortungsbereich des Kunden. Kann ThurData die Ursache nicht selbst beheben, wird der Fall eingeordnet, mit dem Drittanbieter koordiniert und weiter begleitet. Dienste, die ThurData selbst verkauft oder für den Kunden betreibt, zählen zum Verantwortungsbereich von ThurData. Die zugesicherte Reaktionszeit ist keine Behebungs-, Wiederherstellungs- oder Lösungsfrist.

8 · Service Credit

Als qualifizierter Vorfall gilt eine P1- oder P2-Meldung eines SLA-Objekts mit gebuchtem Bronze-, Silber- oder Gold-Level, bei der die zugesicherte Reaktionszeit überschritten wurde. Mehrere Meldungen aufgrund desselben Ereignisses und derselben Ursache gelten für dasselbe SLA-Objekt als ein Vorfall. Wird eine zugesicherte Reaktionszeit nicht eingehalten, schreibt ThurData je qualifiziertem Vorfall 10 % der monatlichen Gebühr des Support-Levels für den betroffenen Dienst gut, höchstens 100 % dieser monatlichen Gebühr pro Abrechnungsmonat. Eine Gutschrift entfällt nur bei höherer Gewalt; als höhere Gewalt gelten aussergewöhnliche, von ThurData nicht zu vertretende und trotz angemessener Vorsorge nicht vermeidbare Ereignisse ausserhalb ihres Einflussbereichs. Standard begründet keine Zusage und damit keinen Service Credit. Der Service Credit ist die vertraglich geschuldete Gutschrift allein für die Nichteinhaltung der zugesicherten Reaktionszeit. Schadenersatzansprüche aufgrund einer darüber hinausgehenden Vertragsverletzung richten sich nach den AGB und den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen. Ein Service Credit wird auf Schadenersatzansprüche aus demselben Ereignis angerechnet.

9 · Geplante Wartung

Geplante Wartungen werden in der Regel mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt. Dringende Sicherheits- oder Notfallmassnahmen sind davon ausgenommen und werden so früh wie möglich kommuniziert.

10 · Verrechnung nach Verantwortlichkeit

Die Verrechnung richtet sich nach der anhand der verfügbaren technischen Informationen festgestellten Ursache beziehungsweise Verantwortlichkeit. ThurData dokumentiert die für die Verrechnung massgebliche Einstufung im Ticket oder Leistungsnachweis. Liegt die Ursache bei ThurData, in der von ThurData betriebenen Infrastruktur oder in einem Dienst, den ThurData selbst verkauft oder für den Kunden betreibt, werden Analyse und Behebung nicht als Supportaufwand verrechnet. Liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines von ihm verantworteten Dritten, oder handelt es sich um gewünschte Änderungen, Zusatzarbeiten oder Arbeiten ausserhalb des vereinbarten Leistungsumfangs, erfolgt die Verrechnung nach Aufwand – sofern die Arbeiten nicht durch ein anderes gebuchtes Betriebsmodell abgedeckt sind. Diese Bedingungen regeln die Reaktion, nicht den Umfang der technischen Arbeiten.

Der Preis des SLA-Levels bezahlt insbesondere Verfügbarkeit, Reaktionsbereitschaft und Kommunikation; er bedeutet nicht automatisch, dass jede technische Arbeitsstunde inklusive ist. Die anwendbaren Tarife, die Mindestverrechnung und die Zeitzuschläge regelt Ziffer 11.

11 · Supporttarife, Mindestverrechnung und Zuschläge

Für verrechenbare Arbeiten gelten die folgenden Supporttarife.

Level 1 – Betrieb & Support Normale Support-, Konfigurations- und Betriebsarbeiten	CHF 150.– pro Stunde
Level 2 – Engineering & Analyse Vertiefte technische Analyse, komplexe Fehlerbilder und Engineering-Arbeiten	CHF 200.– pro Stunde
Mindestverrechnung	Remote: mindestens 15 Minuten je Fall, danach in angefangenen 15-Minuten-Schritten · Vor Ort: mindestens 30 Minuten je Einsatz, danach in angefangenen 15-Minuten-Schritten
Zeitzuschläge	Mo–Fr 07:00–19:00 Grundtarif · Mo–Fr 19:00–22:00 +25 % · täglich 22:00–07:00 +100 % · Samstag, Sonntag und Feiertage +50 %

Zeitzuschläge gelten ausschliesslich für verrechenbare technische Arbeit. Liegt die Ursache bei ThurData, in der von ThurData betriebenen Infrastruktur oder in einem Dienst, den ThurData selbst verkauft oder für den Kunden betreibt, sind Analyse und Behebung nicht als Supportaufwand verrechenbar – auch nachts oder am Wochenende. Welcher Tarif gilt, richtet sich nach der Art der tatsächlich erforderlichen Tätigkeit. Zeitzuschläge werden nicht kumuliert; treffen mehrere Zuschläge zusammen, gilt der höchste anwendbare Zuschlag. Als Feiertage gelten die gesetzlichen Feiertage am Sitz der ThurData GmbH (Kanton Thurgau).

12 · Laufzeit und Änderungen

Das Support-Level wird je SLA-Objekt mit einer Mindestlaufzeit von sechs Monaten gebucht. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert es sich jeweils um einen Monat. Eine Höherstufung ist jederzeit möglich; eine Tiefherstufung oder Kündigung kann jederzeit auf das Ende der Mindestlaufzeit und danach auf das Ende der jeweils laufenden monatlichen Verlängerungsperiode erklärt werden. Das Support-Level ist an den zugrunde liegenden Dienst gebunden und endet mit dessen Beendigung. Änderungen des Support-Levels gelten für Meldungen ab dem Zeitpunkt ihrer Aktivierung und nicht rückwirkend für bereits bestehende Störungen.