

Service Level Agreement (SLA)

für Orki

1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die Serviceleistungen, Verfügbarkeit und Support-Bedingungen für die Applikation Orki. Es gilt für alle Kunden mit einem aktiven Abonnement und regelt die gegenseitigen Erwartungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden.

2. Abonnement-Modelle

2.1 Mit Support inkl.

Sämtlicher Support mit Ihrerseits festgelegten Systemadministratoren ist im Abonnement inbegriffen.

Ausgeschlossen:

- Schulungen (inkl. Bedienungsanfragen per E-Mail von nicht geschulten Personen)
- Spezialentwicklungen
- Support mit anderen Personen als den festgelegten Systemadministratoren

Für ausgeschlossene Leistungen gelten unsere Stundensätze zu 109 CHF pro angefangene Stunde.

2.2 Ohne Support inkl.

Im Abonnement ist der Support nicht inbegriffen.

Wenn Support benötigt wird, kostet dieser 109 CHF pro angefangene Stunde und wird separat verrechnet.

3. Systemverfügbarkeit

Wir streben eine Verfügbarkeit der Webapplikation Orki von 99,5% pro Monat an. Die Verfügbarkeit wird gemessen als Prozentsatz der Zeit, in der die Applikation über das Internet erreichbar ist.

3.1 Ausnahmen

Nicht als Ausfallzeit gezählt werden:

- Geplante Wartungsfenster (werden mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt)
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt
- Probleme beim Internet-Service-Provider des Kunden
- Nicht autorisierte Eingriffe Dritter (z.B. DDoS-Attacken)

4. Support-Leistungen

4.1 Support-Zeiten

Support ist verfügbar während unserer Geschäftszeiten: Montag bis Freitag, 08:00 - 17:00 Uhr (ausgenommen Schweizer Feiertage).

4.2 Kontaktmöglichkeiten

- E-Mail: support@orki.ch
- Telefon: +41 XX XXX XX XX
- Ticket-System (innerhalb der Applikation)

4.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten für Support-Anfragen sind nach Priorität gestaffelt:

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
Kritisch	System komplett nicht verfügbar oder kritische Funktionen ausgefallen	3 Stunden
Hoch	Wichtige Funktionen beeinträchtigt, Workarounds verfügbar	6 Stunden
Mittel	Kleinere Fehler oder Unregelmässigkeiten ohne grössere Auswirkungen	2 Arbeitstage
Niedrig	Allgemeine Fragen, Feature-Requests, kosmetische Fehler	3 Arbeitstage

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeit bis zur ersten Rückmeldung durch unser Support-Team. Die Lösungszeit kann je nach Komplexität des Problems variieren.

5. Datensicherung und Backup

Wir führen regelmässige Backups der Kundendaten durch:

- Tägliche inkrementelle Backups
- Wöchentliche vollständige Backups
- Aufbewahrung der Backups für 30 Tage

Datenwiederherstellungen sind auf Anfrage innerhalb von 48 Stunden mit Kosten von 109 CHF / Wiederherstellung möglich.

6. Sicherheit und Datenschutz

Wir verpflichten uns zum Schutz Ihrer Daten:

- SSL/TLS-Verschlüsselung für alle Datenübertragungen
- Verschlüsselte Datenspeicherung
- Einhaltung der Schweizer Datenschutzgesetzgebung (DSG)
- DSGVO-konforme Datenverarbeitung
- Regelmässige Sicherheits-Audits

7. Wartung und Updates

7.1 Geplante Wartung

Geplante Wartungsarbeiten werden mindestens 48 Stunden im Voraus per E-Mail angekündigt. Wir bemühen uns, Wartungsfenster ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten zu legen.

7.2 Software-Updates

Die Webapplikation wird regelmässig mit Updates versorgt:

- Sicherheits-Updates: Sofortige Installation bei kritischen Sicherheitslücken
- Feature-Updates: Nach Ankündigung und in Abstimmung mit den Kunden
- Bug-Fixes: Bei Bedarf, ohne vorherige Ankündigung

8. Kundenpflichten

Der Kunde verpflichtet sich:

- Aktuelle Kontaktdaten der festgelegten Systemadministratoren bereitzustellen
- Bei Support-Anfragen relevante Informationen und Fehlerbeschreibungen zu liefern
- Die Applikation bestimmungsgemäss zu nutzen
- Zugangsdaten sicher zu verwahren und nicht an Unbefugte weiterzugeben

9. Deeskalation

Bei ungelösten Problemen oder Unzufriedenheit mit der Support-Qualität können Kunden eine Deeskalation anfordern. Diese wird an die technische Leitung weitergeleitet, die innerhalb von 6 Stunden Kontakt aufnimmt.

10. Stundensatz

Für alle nicht im Abonnement enthaltenen Leistungen gilt ein Stundensatz von 109 CHF pro angefangene Stunde. Dies umfasst insbesondere Schulungen, Spezialentwicklungen, Support für nicht autorisierte Personen sowie Support bei Abonnement "Ohne Support inkl.".

10.1 Schulungen und Bedienungsanfragen

Als Schulungen gelten sämtliche Anfragen zur Bedienung von Orki, unabhängig vom Kommunikationskanal (E-Mail, Telefon, Ticket-System). Dies umfasst insbesondere:

- Anfragen von Personen, die nicht zu den festgelegten Systemadministratoren gehören
- Fragen zur Grundbedienung und Navigation in Orki
- Erklärungen zu Funktionen, die in der Dokumentation beschrieben sind
- Wiederholte Anfragen zu bereits geklärten Bedienungsfragen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Mitarbeitenden intern angemessen zu schulen. E-Mail-Anfragen zur Bedienung von nicht geschulten Personen werden als Schulungsanfragen behandelt und zum regulären Stundensatz von 109 CHF pro angefangene Stunde verrechnet.

11. Haftung

Die Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverlust ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Bei Verstoss gegen die vereinbarten Service Levels ist die Haftung auf die Rückerstattung der monatlichen Abonnementgebühr beschränkt.

12. Änderungen des SLA

Wir behalten uns das Recht vor, dieses SLA mit einer Frist von 30 Tagen zu ändern. Änderungen werden den Kunden per E-Mail mitgeteilt. Bei wesentlichen Verschlechterungen der Serviceleistungen haben Kunden ein ausserordentliches Kündigungsrecht.

13. Kontakt

Für Fragen zu diesem SLA kontaktieren Sie uns bitte:

Orki by Eberle Digital
Bühlstrasse 13
9113 Degersheim
E-Mail: support@orki.ch

Stand: Dezember 2025

Version 1.0