

Service Level Agreement

für betreutes Webhosting und technische Betreuung

Diwa Mediamatik

Dieter Waser
Poststrasse 17
5707 Seengen
Schweiz

Version September 2026

1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Diwa Mediamatik und gilt für betreutes Webhosting sowie für technische Betreuungs- und Supportleistungen, sofern diese zwischen Diwa und dem Kunden vereinbart wurden.

Individuelle Vereinbarungen in einer Offerte oder einem Vertrag gehen diesem SLA vor.

2. Grundsatz der Betreuung

Diwa betreut die vereinbarte Weblösung und die dafür eingesetzte technische Umgebung im Rahmen der gebuchten Leistungen.

Für den Kunden bedeutet betreutes Webhosting insbesondere, dass Diwa als technischer Ansprechpartner für die von Diwa betreute Weblösung zur Verfügung steht und notwendige technische Abklärungen mit beteiligten Infrastruktur- oder Dienstleistungsanbietern übernimmt.

Diwa erbringt diese Betreuung nach dem Grundsatz «best effort», soweit nicht ausdrücklich bestimmte Service Levels individuell vereinbart wurden.

3. Infrastruktur und Drittanbieter

Die von Diwa betreuten Weblösungen werden auf Serverinfrastruktur eines externen Hosting-Anbieters betrieben. Die derzeit von Diwa eingesetzte Serverinfrastruktur befindet sich in einem professionellen Rechenzentrum in Strassburg und wird von Host Europe betrieben.

Für Verfügbarkeit, Netzwerk, Hardware und andere Leistungen der zugrunde liegenden Infrastruktur gelten die für den jeweiligen Vertrag und das eingesetzte Produkt massgebenden Service-Level-Bestimmungen des Infrastrukturbetreibers.

Diwa kann keine über diese Leistungen hinausgehende Verfügbarkeit der Infrastruktur garantieren.

Bei Störungen der Infrastruktur übernimmt Diwa im Rahmen der vereinbarten Betreuung die technische Abklärung und, soweit erforderlich, die Kommunikation mit dem Infrastrukturbetreiber.

4. Support und Erreichbarkeit

Supportanfragen können während der üblichen Geschäftszeiten von Diwa telefonisch oder per E-Mail gemeldet werden.

Diwa unterhält keinen permanenten 24/7-Bereitschaftsdienst, sofern ein solcher nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten eingehende Meldungen werden grundsätzlich am nächsten Arbeitstag bearbeitet. Bei erkennbar kritischen Störungen kann Diwa nach Möglichkeit auch ausserhalb dieser Zeiten tätig werden. Daraus entsteht jedoch kein Anspruch auf eine permanente Bereitschaft.

5. Priorisierung und Bearbeitung von Supportanfragen

Diwa bearbeitet Supportanfragen während der üblichen Geschäftszeiten nach Dringlichkeit und im Rahmen der verfügbaren betrieblichen Möglichkeiten nach dem Grundsatz «best effort».

Kritische Störungen, insbesondere der vollständige Ausfall einer von Diwa betreuten Website oder einer zentralen produktiven Funktion, werden gegenüber nicht dringenden Anfragen nach Möglichkeit bevorzugt behandelt.

Bei erheblichen Beeinträchtigungen wichtiger Funktionen erfolgt die Bearbeitung ebenfalls mit erhöhter Priorität. Einzelne Fehler, allgemeine Supportanfragen, Anpassungen und nicht betriebsbehindernde Anliegen werden im Rahmen des normalen Supportbetriebs bearbeitet.

Es bestehen keine garantierten Reaktions- oder Behebungszeiten, sofern solche nicht ausdrücklich in einer individuellen Vereinbarung festgelegt wurden.

Angaben zu üblichen oder erwartbaren Reaktionszeiten dienen ausschliesslich der Orientierung und stellen keine vertraglich zugesicherten Service Levels dar.

Ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten von Diwa besteht kein Anspruch auf Entgegennahme, Bearbeitung oder Behebung einer Supportanfrage. Eine freiwillige Bearbeitung ausserhalb dieser Zeiten begründet keinen Anspruch auf eine entsprechende Leistung bei zukünftigen Störungen.

Soweit für die Bearbeitung einer Störung die Mitwirkung des Kunden oder eines Drittanbieters erforderlich ist, hängen Dauer und Möglichkeit der Behebung zusätzlich von deren Verfügbarkeit und Leistungen ab.

6. Wartung und technische Pflege

Diwa führt im Rahmen des betreuten Webhostings die für den zuverlässigen Betrieb der betreuten Umgebung notwendigen administrativen und technischen Arbeiten durch.

Dazu können insbesondere Server- und Webserverkonfiguration, Zertifikate, technische Aktualisierungen, Sicherheitsmassnahmen, Datenbankpflege und weitere betriebsnotwendige Arbeiten gehören.

Geplante Arbeiten, die voraussichtlich zu einer merklichen Unterbrechung führen, werden nach Möglichkeit so durchgeführt, dass der laufende Betrieb möglichst wenig beeinträchtigt wird. Der Kunde wird bei grösseren geplanten Unterbrüchen soweit sinnvoll vorgängig informiert.

7. Datensicherung

Diwa erstellt für die von Diwa betriebenen Wirteserver automatisierte vollständige Serversicherungen. Diese Datensicherungen dienen der Wiederherstellung der Serverumgebung im Fall eines technischen Ausfalls, Datenverlusts oder eines vergleichbaren Betriebsereignisses.

Über das Plesk-Backup-System wird täglich eine vollständige Serversicherung erstellt. Dabei werden jeweils bis zu sechs tägliche Sicherungsstände vorgehalten.

Zusätzlich erstellt Diwa einmal wöchentlich eine vollständige Sicherung des jeweiligen Wirteservers auf einer vom Produktivsystem getrennten externen Backup-Infrastruktur. Diese wird derzeit bei Hetzner betrieben.

Die Serversicherungen sind als betriebliche Notfallsicherung vorgesehen. Sie stellen kein kundenbezogenes Archivierungs-, Versions- oder Wiederherstellungssystem dar. Insbesondere besteht kein Anspruch auf die Wiederherstellung einzelner Dateien, Datenbankeinträge, E-Mails oder anderer einzelner Daten aus einem bestimmten Sicherungsstand.

Eine Wiederherstellung einzelner Daten aus einer Serversicherung kann im Einzelfall technisch möglich sein und von Diwa nach Aufwand vorgenommen werden. Daraus entsteht jedoch kein Anspruch auf eine solche Leistung oder auf die dauerhafte Verfügbarkeit eines bestimmten Sicherungsstands.

Für die inhaltliche Datensicherung stellt Jasmin bei entsprechenden Datenbeständen Exportmöglichkeiten zur Verfügung. Datenbankinhalte können vom Kunden als CSV-Datei exportiert und unabhängig von der von Diwa betriebenen Serverumgebung aufbewahrt werden. Die Verantwortung für die Aufbewahrung solcher vom Kunden erstellten Exporte liegt beim Kunden.

Trotz regelmässiger Serversicherungen kann eine vollständige und lückenlose Wiederherstellung sämtlicher Daten nicht garantiert werden. Für Datenbestände mit besonderen Anforderungen an Archivierung, Versionierung oder Wiederherstellbarkeit müssen entsprechende Lösungen separat vereinbart werden.

8. Störungen ausserhalb des Einflussbereichs von Diwa

Nicht als Verletzung dieses SLA gelten insbesondere Störungen oder Einschränkungen, die verursacht werden durch Ausfälle oder Änderungen externer Infrastruktur und Dienste, höhere Gewalt, Störungen des Internets oder von Telekommunikationsnetzen, Angriffe Dritter, behördliche Massnahmen sowie Eingriffe des Kunden oder nicht von Diwa beauftragter Dritter.

Diwa unterstützt im Rahmen der vereinbarten Betreuung bei der Eingrenzung und Behebung solcher Störungen, soweit dies technisch möglich und sinnvoll ist.

9. Änderungen und Erweiterungen

Support umfasst die Behebung von Störungen innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs.

Neue Funktionen, inhaltliche oder gestalterische Änderungen, Erweiterungen sowie Arbeiten, die nicht zur Behebung einer Störung notwendig sind, gelten als zusätzliche Leistungen und werden gemäss den vereinbarten Supporttarifen oder nach Aufwand verrechnet.

10. Verhältnis zu AGB und individuellen Vereinbarungen

Für die Zusammenarbeit gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Diwa Mediamatik.

Bei Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge: 1. individuelle Offerte oder Vereinbarung; 2. dieses SLA; 3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Diwa; 4. für Drittleistungen die jeweils anwendbaren Bedingungen und Service Levels des Drittanbieters.

Soweit eine Leistung durch einen Drittanbieter erbracht wird, kann dieses SLA keine weitergehende Verpflichtung von Diwa begründen als die von Diwa tatsächlich beeinflussbare Leistung.

Seengen, September 2026