
AGB

winVS software AG
Haldenstrasse 5, 6340 Baar

1. Namesdefinition

In diesem Dokument wird die winVS software AG als «Leistungserbringerin» und der Kunde als «Kunde» betitelt.

2. Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für werkvertragliche, auftragsrechtliche sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen (einschliesslich der Softwarelizenzierung) der Leistungserbringerin und deren Kunden.

Mit der Annahme eines schriftlichen Angebotes oder falls dies fehlt, spätestens bei einer Bestellung, anerkennt der Kunde die Anwendbarkeit dieser AGB.

Abweichungen von diesen AGB sind in der Offertanfrage bzw. im Angebot ausdrücklich als solche zu bezeichnen. Sie bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Erwähnung in der Vertragsurkunde.

3. Vertragsbestandteile und Rangfolge

Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Diese AGB haben Vorrang vor dem Angebot und das Angebot hat Vorrang vor dem Pflichtenheft. Abweichende Vereinbarungen der Vertragspartner in der Vertragsurkunde bleiben vorbehalten.

4. Nutzungsbestimmungen

Die vorliegende Vereinbarung repräsentiert ein zeitlich befristetes Recht, nicht aber einen Kaufvertrag. Die Leistungserbringerin gewährt dem Kunden ein nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung der Software und des Begleitmaterials, sofern Sie den folgenden Bedingungen zustimmen:

1. Die zur Verfügung gestellte Software ist urheberrechtlich geschützt (Copyright). Jede aufgrund des Urheberrechtsgesetzes oder der nachstehenden Vertragsbestimmungen nicht erlaubte Verwendung dieses Produkts kann gesetzlich geahndet werden.
2. Jegliches Nutzen der winVS Software Lösungen oder des Begleitmaterials, um gleiche oder ähnliche Produkte oder Lösungen daraus abzuleiten, zu entwickeln oder entwickeln zu lassen, ist nicht erlaubt. Falls abgeleitete Produkte oder Software Lösungen vom Kunden oder über einen Dritten entwickelt werden oder wurden, ist die Leistungserbringerin berechtigt die Nutzung oder Verbreitung einer solchen Lösung dem Kunden oder dem mit dem Kunden in Verbindung stehenden Dritten zu verbieten, oder dafür Lizenzgebühren einzufordern, welche den gleichen oder ähnlichen Produkten oder Lösungen in der winVS software AG entsprechen.
3. Die winVS Software Lösungen stehen grundsätzlich ausschliesslich als SaaS (Software as a Service) zur Verfügung.
4. Die Installation und der Betrieb von winVS Software Lösungen in einer eigenen IT Infrastruktur des Kunden (On-Premise) wird nicht empfohlen. Unter bestimmten Voraussetzungen ist ein Betrieb On-Premise möglich. Dazu ist jedoch eine entsprechende Zusatzvereinbarung Voraussetzung.

5. Nutzungsrecht

Dem Kunden wird das Recht zur Nutzung der Software während der Laufzeit des Vertrages gewährt und solange er die monatlichen Servicegebühren für die Software bezahlt. Die volle Nutzung der Funktionalitäten der Software Lösungen wird dem Kunden erstmals nach der Bezahlung der Nutzungs- und Einrichtungskosten gewährt.

5.1. Software as a Service (SaaS)

Die Software steht im SaaS-Modell zur Verfügung.

Dem Kunden werden persönliche Zugangsdaten zur Verfügung gestellt, mit denen er sich beim Aufruf der Software authentifizieren kann. Die Weitergabe der persönlichen Zugangsdaten zur Benutzung der Software an Dritte ist ohne Einwilligung des Leistungserbringers nicht erlaubt.

5.2. Aktivieren und deaktivieren von User Accounts und Modulen

User Accounts und Modulen können vom Kunden im Voraus auf den 1. des Monats deaktiviert oder aktiviert werden. Die Auftragserteilung durch den Kunden muss im Voraus schriftlich per Email an customerservice@winvs.ch erfolgen.

Die Aufschaltung von Services und Modulen generiert die entsprechenden Aktivierungs- und Servicekosten. Bei Abschaltungen reduzieren sich die Servicekosten um den entsprechenden Betrag.

5.3. Einschränkungen

Pro Kundenorganisation (Tenant) müssen immer mindestens drei Accounts aktiv sein. Module von Drittherstellern können normalerweise nicht auf monatlicher Basis deaktiviert werden, da der jeweilige Dritthersteller eine Mindestlaufzeit vorschreibt. Bei der Deaktivierung eines solchen Moduls laufen die Kosten weiter bis zum frühestmöglichen Kündigungstermin welcher durch den Dritthersteller vorgegeben wird.

6. Lizenzgebühr und weitere Kosten

Die Lizenz- und Nutzungsgebühren werden monatlich auf der Rechnung detailliert aufgeführt. Nur die Services, welche dem Kunden auf der Abrechnung aufgeführt werden, dürfen vom Kunden verwendet werden.

Die Lizenzkosten, sowie Kosten für Updates und Pflege von erworbenen Software Lizenzen, welche nicht über die winVS software AG gemietet werden, sind immer separat, und nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Die korrekte Anzahl der Nutzer und Services muss vom Kunden jeweils vor dem letzten Arbeitstages des Monats der Leistungserbringerin gemeldet werden, damit diese per 1. des Monats in Rechnung gestellt werden können. Die winVS software AG ist berechtigt, Services und Lizenzen rückwirkend über die gesamte Nutzungsdauer nach zu fakturieren, falls diese vom Kunden nicht korrekt gemeldet wurden.

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

6.1. Konditionen

Arbeiten werden grundsätzlich während der offiziellen Büroöffnungszeiten zu den im Angebot vereinbarten Konditionen ausgeführt und verrechnet.

Arbeiten welche auf Wunsch des Kunden am Abend, an Wochenenden oder an Feiertagen ausgeführt werden müssen, erhalten folgende Zuschläge:

- Abend: Zuschlag 50%
- Wochenende: Zuschlag 100%
- Feiertag: Zuschlag 100%

6.2. Zahlungsmodalitäten

Die Lizenz- und Nutzungsgebühren werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage rein netto. Nach Ablauf von 30 Tagen seit Rechnungsstellung befindet sich der Kunde in Verzug und hat einen Verzugszins von 5 % zu vergüten.

Forderungen der winVS software AG sind immer vollständig und ohne Abzug zu bezahlen. Eine Verrechnung mit Forderungen des Kunden gegenüber der winVS software AG sind ausdrücklich ausgeschlossen. Ist der Kunde mit einzelnen Positionen auf der Rechnung nicht einverstanden, so ist er deswegen nicht berechtigt die gesamte Rechnung nicht zu bezahlen. Die Rechnung ist immer vollständig und innerhalb der Zahlungsfrist zu bezahlen. Etwaige Differenzen muss der Kunde der winVS software AG schriftlich innerhalb der Zahlungsfrist melden. Falls die winVS software AG danach eine Anpassung oder Korrektur schriftlich bestätigt, wird diese als Gutschrift oder Zuschlag auf der folgenden Rechnung berücksichtigt. Nachträglich gemeldete Differenzen können nicht mehr gelten gemacht werden, da die Services auch Leistungen von Dritten (z.B. Microsoft) beinhalten, welche Rückerstattungen ausschliessen.

6.3. Mahnung und Deaktivierung

Nach der ersten Mahnung ist die winVS software AG berechtigt den Zugang zur Software bis zur ordentlichen Bezahlung der offenen Rechnungen zu deaktivieren. Für die Reaktivierung der Accounts werden die üblichen Aktivierungsgebühren fällig.

Es gelten folgende Mahngebühren:

- Erste Mahnung CHF 10.-
- Zweite Mahnung CHF 20.-
- Dritte Mahnung CHF 30.-

6.4. Preisänderungen

Die winVS software AG ist berechtigt Preisänderungen von Microsoft Software oder Services monatlich dem Kunden weiter zu verrechnen, d.h. Service Preise welche sich wegen Preisänderungen von Microsoft verändern können gegenüber dem Kunden monatlich angepasst werden. Allfällige andere Preisänderungen werden von der winVS software AG vorbehalten und spätestens 30 Tage vor der ordentlichen Kündigungsfrist bekannt gegeben.

7. Gewährleistung

7.1. Im Allgemeinen

Die winVS software AG kann keine Garantie oder Gewährleistung dafür übernehmen, dass der von ihr zur Verfügung gestellte winVS software ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit allen von ihm bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen eingesetzt werden kann, noch dafür, dass durch die Korrektur eines Fehlers das Auftreten anderer ausgeschlossen wird.

7.2. Besondere Konfigurationen

Soweit die winVS software in irgendeiner Weise von speziellen Betriebssystemen, Schnittstellen oder anderen Hard- und Softwarekonfigurationen abhängt, hat der Kunde die winVS software AG vorgängig schriftlich darauf aufmerksam zu machen.

8. Haftung

8.1. Direkte Schäden

Die winVS software AG haftet für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung aus irgendwelchen Gründen entstanden sind, z. B. aus Gewährleistung, Nichterfüllung, Sorgfaltsverletzung, Verzug oder Schutzrechtsverletzung, wenn diese Schäden durch den Auftragnehmer nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind.

Für direkte Schäden, welche auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, übernimmt die winVS software AG bei Vorliegen eines Verschuldens eine Haftung bis zur maximalen Höhe der innerhalb

von 6 Monaten durch den Auftraggeber zu bezahlenden Gebühren derjenigen Services welche den Schaden verursacht haben. Gebühren für Aufschaltung, Installation, Hardware sowie Softwarelizenzen sind von der Haftung ausgeschlossen. Diese Begrenzung gilt nicht für schuldhaft herbeigeführte direkte Personen- oder Sachschäden.

8.2. Folgeschäden

Jede weitere Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen sowie Einsatz und Gebrauch des Arbeitsresultates und die damit erzielten Resultate, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Arbeitsausfall, Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Auftraggebers, Rekonstruktion und Wiederherstellung von Daten, oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8.3. Verhinderung an der Erfüllung

Die winVS software AG haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird.

9. Datenschutz (Verwendung der Daten)

9.1. Rechtliche Hinweise

Es liegt in der Verantwortung des Kunden zu prüfen, ob die gesetzlichen Vorschriften es erfordern, die eigenen Kunden zu informieren, dass die Speicherung der Daten bei Dritten erfolgt und allfällig notwendige Einwilligungen einzuholen.

9.2. Mitwirkungspflicht

Der Kunde verpflichtet sich, die Daten und Zugriffe darauf technisch und organisatorisch gegen unbefugtes Verwenden zu schützen. Er kann diese Pflicht nicht allein der winVS software AG übertragen.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zur Geheimhaltung aller Daten, welche mit dem Zugriff auf das System und dem Standort der Rechenzentren der winVS software AG in Verbindung stehen.

Der Kunde verpflichtet sich in seiner Firma eine Person als internen System Verantwortlichen zu verpflichten, und den Namen der Person der winVS software AG anzuzeigen. Supportanfragen werden immer zwischen dem internen System Verantwortlichen des Kunden und dem winVS Support abgewickelt.

Der Kunde verpflichtet sich bei Projekten mitzuarbeiten. Dazu gehören die rechtzeitige Bekanntgabe aller ihm verfügbaren Informationen und Vorgaben welche für den Projekterfolg erforderlich sind.

Ausserdem ist er verpflichtet während der Projektphase intensiv zu testen, und diese der winVS software AG geordnet anzuzeigen.

Bei ungenügender Mitwirkung des Kunden bei Projekten ist die winVS software AG berechtigt den daraus entstehenden Zusatzaufwand dem Kunden zusätzlich zu den im Angebot vereinbarten Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

Der Kunde verpflichtet sich bei Supportanfragen genügend und nachvollziehbare Informationen zu liefern, damit der winVS Support das Problem verstehen und nachvollziehen kann. Auch ist der Kunde verpflichtet bei der Eingrenzung und Lösung von Supportfällen mitzuhelfen, z.B. bereitstellen von Informationen, Zugängen, durchführen von Tests, usw.

9.3. Protokolldaten, Logs

Die Leistungserbringerin bestätigt, dass Vorgänge, welche auf dem System protokolliert werden, ausschliesslich zur Erfüllung des SLA, zur Fehlersuche oder Erhebung der Leistungsdaten verwendet werden und unter die gleichen Vertraulichkeitsregeln wie die Kundendaten fallen.

10. Fremdleistungen

Die winVS software AG bestätigt, dass alle Leistungen, welche nachfolgend nicht explizit aufgeführt sind, selbst erbracht werden. Bei Änderungen teilt dies die winVS software AG dem Kunden vor dem Eintreten der Änderung mit.

10.1. Support

Für den Support und die Wartung von spezifischen Programmen behält sich die winVS software AG explizit vor, bei Bedarf Fremdleistungen der entsprechenden Lieferanten der Software bei zu ziehen.

11. Vertraulichkeitserklärung

11.1. Begriffsdefinition

Der in der nachfolgenden Erklärung verwendete Begriff „Daten“ steht für alle Informationen aus Gesprächen, Unterlagen und Einsichtnahmen, die im Laufe oder im Vorfeld der Zusammenarbeit entstehen oder überlassen werden, sowie durch den Kunden in das System eingebrachte oder auf Datenträgern gespeicherte Inhalte.

Als „vertraulich“ gelten alle Daten, welche nicht bereits öffentlich bekannt sind oder während der Zusammenarbeit öffentlich bekannt werden, ohne dass dies aus der Verletzung dieser Erklärung heraus geschieht. Nicht als „vertraulich“ gelten belanglose Inhalte, welche in keinem erkennbaren Kontext zu vertraulichen Daten stehen.

11.2. Erklärung

Die winVS software AG erklärt hiermit:

- Über die Daten des Kunden wird strengstes Stillschweigen gegenüber Dritten bewahrt. Die Daten des Kunden werden weder weitergegeben, öffentlich bekannt, noch öffentlich zugänglich gemacht.
- Die Daten des Kunden werden ausschliesslich im Kontext und zwecks der Erfüllung des SLA sowie einer allfälligen Erweiterung dessen, eingesehen, kopiert, gesichert, bearbeitet oder ausgewertet.
- Die Daten des Kunden werden ausschliesslich Personen innerhalb des eigenen Unternehmens offenbart oder zugänglich gemacht und nur wenn dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Aussenstehende Supporter erhalten nur Zugriff, wenn sie beruflich oder anderweitig ihrerseits schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, bzw. wurden.
- Entsteht gesetzlich oder aufgrund sonstiger behördlicher Regelung oder Anordnung die Verpflichtung (z.B. im Falle einer Revision), Daten des Kunden gegenüber Dritten zu offenbaren, wird dies die winVS software AG, sobald sie selbst Kenntnis von dieser Verpflichtung erlangt, dem Kunden schriftlich anzeigen, soweit dies möglich und zulässig ist.
- Die Daten des Kunden werden nach Ablauf des Vertrages gelöscht.

11.3. Gültigkeit

Diese Vertraulichkeitserklärung erhält Gültigkeit mit der Unterzeichnung dieses Vertrages durch beide Parteien. Der Kunde erklärt gleichzeitig, die gleichen Verpflichtungen sinngemäss auch gegenüber den Daten der winVS software AG einzugehen.

Die Verpflichtung, die anvertrauten Daten im Sinne dieser Erklärung zu behandeln, wird durch die Beendigung des Vertrages nicht berührt und hat unbeschränkte Gültigkeit über das Vertragsende hinaus. Diese Vertraulichkeitserklärung darf, als Auszug aus dem Vertrag Dritten weitergegeben werden, soweit dies zum Nachweis notwendig ist.

12. Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen

12.1. Datenextraktion

Der Kunde hat das Recht, jederzeit sämtliche seiner Daten, die im Rahmen seiner Nutzung erfasst wurden, aus dem System zu extrahieren.

Zur Anforderung einer Datenextraktion kann der Kunde die winVS software AG kontaktieren und eine entsprechende Anfrage stellen. Die Kosten für die Aufbereitung und Übermittlung der Daten trägt der Kunde separat. Er ist verpflichtet, der winVS software AG die benötigten Datenträger, wie z.B. eine USB-Festplatte, zur Verfügung zu stellen. Jede Datenextraktion erfordert ein individuelles Engineering und muss rechtzeitig bestellt werden. Sollten die Daten vom Kunden nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung der Zusammenarbeit extrahiert werden, behält sich die winVS software AG das Recht vor, sie zu löschen, da sie davon ausgeht, dass diese nicht weiter benötigt werden.

12.2. Vertragsänderungen

Eine Änderung des Vertrages und der Anhänge ist bei gegenseitiger schriftlicher Zustimmung jederzeit möglich.

Änderungen, welche dem Kunden zu Vorteilen verhelfen, kann die winVS software AG jederzeit einseitig und ohne Ankündigung vornehmen. (Bsp. Leistungsverbesserungen)

Alle anderen Änderungen müssen von der winVS software AG innert den Fristen angekündigt werden, welche es dem Kunden erlauben, eine ordentliche Kündigung auszusprechen und damit die Änderungen abzulehnen.

Der Vertrag und die jeweiligen Anhänge können separat als ganze Module geändert und ausgetauscht werden. Der Austausch einzelner Seiten ist nicht möglich.

13. Dauer und Kündigung des Vertrages

13.1. Beginn

Dieser Vertrag und jede Spezifikation bzw. Nachtrag tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragsparteien in Kraft, oder sobald die Software durch den Kunden genutzt wird. Die darunter zu erbringenden Leistungen beginnen, sobald der Kunde die monatlichen Servicegebühren bezahlt.

13.2. Dauer

Dieser Vertrag und jeder Anhang ist auf die Dauer von mindestens 12 Monaten abgeschlossen. Ohne Kündigung wird der Vertrag jedes Jahr stillschweigend um jeweils ein Jahr verlängert.

13.3. Kündigung

Der Vertrag und jeder Anhang kann durch jeden Vertragspartner auf Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Eine sofortige Kündigung durch die winVS software AG ist dann zulässig, wenn die fälligen Gebühren nicht innert 10 Tagen nach der zweiten Mahnung beglichen werden. Dies entbindet den Kunden jedoch nicht von der Erfüllung des Vertrages, auch wenn während der Zeit bis zur definitiven Überweisung des offenen Betrages inkl. Mahn- & Administrationsspesen, der Zugriff auf die winVS software nicht möglich war. Die Nachforderung der bis zur Kündigung pro rata temporis aufgelaufenen Gebühren und Ersatz weiteren Schadens bleiben vorbehalten.

14. Weitergabe des Service

Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen allfälligen Rechtsnachfolger zu übertragen

15. Missbrauch

Wird die Software in irgendeiner Weise durch den Kunden oder seine Mitarbeiter missbraucht, ist die winVS software AG berechtigt den Zugriff unverzüglich zu sperren. Missbrauch sind beispielsweise:

- Verbreitung von Viren oder Malware, egal ob bewusst oder unbewusst
- Versuche in der winVS Software umfassendere Zugriffsrechte zu erlangen, z.B. durch Cracking
- Zugriff auf fremde Daten
- Löschen von fremden Daten
- Re-Engineering

16. Vertragsabschluss

Mit der ersten Nutzung der Software durch den Kunden, erhalten die Verträge, Angebote, AGB und SLA automatisch Gültigkeit.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der SLA bilden integrierenden Bestandteil jedes Vertrages und Angebots.

17. Besondere Bestimmungen

17.1. Rechte an Arbeitsergebnissen

Die Rechte an den von der winVS software AG in Erfüllung des Vertrags erstellten Arbeitsergebnissen verbleiben bei der Leistungserbringerin oder Dritten. Darunter fallen insbesondere im Rahmen eines Vertragsverhältnisses von der Leistungserbringerin erstellte Konzepte, Unterlagen, Auswertungen etc. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden, die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegen, sind beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt. Die winVS software AG räumt dem Kunden ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches, übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke an den vorbestehenden Rechten ein. Vorbehalten bleiben anderslautende vertragliche Regelungen.

17.2. Rechte an Individualsoftware

Die ausschliesslichen Rechte an der von der winVS software AG eigens für den Kunden hergestellten Individualsoftware, einschliesslich Quellcode, Programmbeschreibungen und Dokumentationen, unabhängig ob diese in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form vorliegen, verbleiben bei der Leistungserbringerin. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden bleiben beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt.

17.3. Rechte an Standardsoftware

Die Schutzrechte an der Standardsoftware verbleiben bei der Leistungserbringerin.

Der Kunde erwirbt das nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Standardsoftware in dem im Vertrag vereinbarten Umfang.

Das Recht auf Nutzung der Standardsoftware ist an die monatliche Bezahlung der Servicegebühren gekoppelt.

18. Schlussbestimmungen

Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Unstimmigkeiten ungeachtet der vertraglich vorgesehenen Rechtsmittel, immer zuerst die Mittel für eine einvernehmliche Regelung untereinander auszuschöpfen.

18.1. Gültigkeit des Vertrags

Die AGB sind integrierter Bestandteil jedes Vertrags oder Angebots und erhalten automatisch Gültigkeit bei Unterzeichnung des Vertrags oder Angebots durch beide Parteien.

18.2. Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest der Verträge oder Angebote weiter. Die Vertragsparteien werden dann den Vertrag so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

18.3. Ausfertigung

Jeder Vertrag oder jedes Angebot, wird zweifach ausgefertigt und unterzeichnet. Die Vertragsparteien erhalten je ein vollständig unterzeichnetes Exemplar.

18.4. Anwendbares Recht

Alle Verträge und Angebote unterstehen dem schweizerischen Recht.

18.5. Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird das Domizil der winVS software AG vereinbart. Der Kunde erklärt hiermit, sich den Beschlüssen des oben genannten Gerichtsstandes zu unterziehen und auf den Gerichtsstand seines Firmensitzes zu verzichten. Es steht winVS software AG jedoch das Recht zu, die Gerichte am Wohnort oder Sitz des Kunden anzurufen.

18.6. SLA

Für Software welche im SaaS-Model genutzt wird gilt der SLA des Cloud Solution Partners META10 Secure Cloud. Die aktuellen SLA sind unter www.meta10.com/sla zu finden.