

VNC-SAAS-LEG-07 · Version 1.2 · Gültig ab 15. Oktober 2026

Service Level Agreement

Verfügbarkeitszusage, Wartung, Supportziele und Service-Gutschriften

Dieses Service Level Agreement («SLA») ist Bestandteil der Abonnementbedingungen. Es legt die Verfügbarkeit fest, zu der sich VNC für **VNC**lagoon SaaS verpflichtet, sowie die Ansprüche des Kunden bei deren Nichterreichen.

1. Verfügbarkeitszusage

- 1.1 Die monatliche Verfügbarkeit entspricht dem prozentualen Anteil der Minuten eines Kalendermonats, in denen der Dienst verfügbar ist, ohne Berücksichtigung der ausgenommenen Ausfallzeiten.

Paket	Monatliche Verfügbarkeit	Zielwert Supportreaktion
Essential	99.9 %	Erstreaktion innerhalb eines Werktags
Professional	99.9 %	Erstreaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden

- 1.2 Der Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn sich die Benutzer nicht anmelden oder die Kernfunktionen E-Mail, Chat oder Dateien für den gesamten Mandanten nicht nutzen können, gemessen durch die Überwachung von VNC. Eine eingeschränkte Leistung einzelner Funktionen oder für einzelne Benutzer gilt nicht als Nichtverfügbarkeit.

2. Ausgenommene Ausfallzeiten

- 2.1 Geplante Wartungsarbeiten, die mindestens 48 Stunden im Voraus auf der Statusseite angekündigt und innerhalb der veröffentlichten Wartungsfenster durchgeführt werden, bis zu 4 Stunden je Monat.
- 2.2 Notfallwartungen zur Einspielung kritischer Sicherheitskorrekturen, beschränkt auf die unbedingt erforderliche Dauer.

- 2.3 Nichtverfügbarkeit, die durch den Kunden, seine Benutzer, seine Konfiguration oder seine Integrationen, durch Dienste Dritter ausserhalb des Einflussbereichs von VNC, durch das Netzwerk oder die Endgeräte des Kunden oder durch eine Sperrung nach den Abonnementbedingungen verursacht wird.
- 2.4 Höhere Gewalt sowie Angriffe in einem Ausmass, das über branchenübliche Abwehrmassnahmen hinausgeht.

3. Service-Gutschriften

- 3.1 Unterschreitet die monatliche Verfügbarkeit die Zusage, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift auf die nächste Rechnung, berechnet auf das Monatsentgelt des betroffenen Mandanten:

Monatliche Verfügbarkeit (beide Pakete)	Gutschrift
unter 99.9 % und mindestens 99.0 %	10 %
unter 99.0 % und mindestens 95.0 %	25 %
unter 95.0 %	50 %

- 3.2 Gutschriften sind innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf des betroffenen Monats in der Administrationskonsole oder per E-Mail unter Angabe des Zeitraums der Nichtverfügbarkeit geltend zu machen. VNC prüft den Anspruch anhand ihrer Überwachungsdaten. Gutschriften stellen den einzigen und ausschliesslichen Anspruch bei Nichterreichen der Verfügbarkeitszusage dar; sie werden nicht bar ausbezahlt und verfallen mit Beendigung des Vertrags.
- 3.3 Gutschriften sind je Monat auf 50 % des Monatsentgelts begrenzt.

4. Wartungsfenster

- 4.1 Standard-Wartungsfenster: Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 04:00 Uhr MEZ. VNC plant Wartungsarbeiten nach Möglichkeit innerhalb dieser Fenster und kündigt sie auf der Statusseite und in der Administrationskonsole an.

5. Datensicherung und Wiederherstellung

- 5.1 VNC sichert die Kundendaten mindestens täglich und bewahrt die Sicherungen während 30 Tagen auf. Recovery Point Objective: 24 Stunden. Recovery Time Objective für die Wiederherstellung des Dienstes nach einem schwerwiegenden Vorfall: 8 Stunden.
- 5.2 Die Datensicherungen dienen der Wiederherstellung nach Katastrophenfällen. Die Wiederherstellung einzelner, durch Benutzer gelöschter Elemente erfolgt über die Aufbewahrungs- und Versionierungsfunktionen des Dienstes, nicht aus den Datensicherungen.

6. Support

- 6.1 Supportkanäle, Sprachen und Supportzeiten sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Reaktionsziele werden innerhalb der Supportzeiten gemessen. VNC priorisiert Vorfälle nach ihrer Auswirkung: P1 Mandant nicht verfügbar, P2 Kernfunktion beeinträchtigt, P3 übrige Vorfälle.
- 6.2 Statusinformationen: <https://vnclagoon.com/saas>, mit Vorfallhistorie und Wartungsankündigungen.

7. Berichterstattung

- 7.1 Die monatliche Verfügbarkeit je Mandant wird in der Administrationskonsole angezeigt und auf Anfrage mitgeteilt.

BESTANDTEIL DES VNCLAGOON SAAS VERTRAGS

[Leistungsbeschreibung](#) [Abonnementbedingungen](#) [Bedingungen des Einführungsangebots](#)

[Kündigungs- und Datenexportrichtlinie](#) [Nutzungsrichtlinie](#) [Auftragsverarbeitungsvertrag](#)

[Unterauftragsverarbeiter](#)

