

Vertragsnebenbestimmungen (SLA, DPA/AVV, Domain-Policy, Zahlungs-/Sperrpolicy, Eigentumsvorbehalt-Anlage)

emotions media solutions gmbh
Münchhaldenstrasse 10
CH-8008 Zürich

Stand: Januar 2025

A. Service Level Agreement (SLA)

- Leistungszeiten: Bürozeiten Mo–Fr 08:00–17:00 CET, exkl. Zürcher/CH-Feiertage. Optional 24/7-Bereitschaft mit Zuschlägen.
- Prioritäten und Reaktionszeiten:
- Kritisch: Produktivsystem-Ausfall – Reaktion 2h, Ziel-Behebung schnellstmöglich.
- Hoch: wesentliche Funktion beeinträchtigt – Reaktion 4h, Ziel-Behebung innerhalb 1 Arbeitstag.
- Mittel: Funktion beeinträchtigt, Workaround vorhanden – Reaktion 8h, Ziel-Behebung innerhalb 4 Arbeitstagen.
- Niedrig: Anfrage/Change – Reaktion 2 Arbeitstage, Umsetzung nach Planung.
- Wartungsfenster: Sonntag 22:00 – Montag 10:00 CET; Sonderwartungen mit Ankündigung ≥ 1 Arbeitstag.
- Backups: täglich inkrementell, wöchentlich Vollbackup; Aufbewahrung typ. 30/90/365 Tage (konkret vereinbaren). Wiederherstellungen: inkludiert für kritische Incidents; sonst nach Aufwand.
- Monitoring: Basis-Monitoring (Ping/HTTP/CPU/Disk) inkl.; erweitertes Monitoring optional.
- Sicherheitsleistungen: Firewall, Patch-Management, Anti-Malware nach Vereinbarung; Penetrationstests nur nach Freigabe.
- Verfügbarkeit: Ziel 99.5% p.a. während Bürozeiten; Ausschlüsse: geplante Wartung, höhere Gewalt, Drittausfälle, Kundeneingriffe.

B. Datenschutz- und Auftragsbearbeitungsvertrag (DPA/AVV)

- Parteien: Kunde (Verantwortlicher), emotions (Auftragsbearbeiter/Auftragsverarbeiter).
- Gegenstand/Zweck: Hosting/Support/Domainverwaltung mit personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden.
- Datenarten: Stammdaten, Kommunikations-/Nutzungsdaten, Inhalts-/Konfigurationsdaten, Logdaten.
- Rechtsgrundlagen: Vorgaben des Kunden; eMotions verarbeitet nur auf dokumentierte Weisung.
- TOM: Zutritts-/Zugangs-/Zugriffskontrollen; Verschlüsselung in Transit; Netzwerksegmentierung; Rollen-/Berechtigungen; Protokollierung; Backup & Restore; Schwachstellenmanagement; Schulungen.
- Unterauftragsverarbeiter: Liste in Anlage; Änderungen mit Informationsrecht und angemessenem Widerspruchsrecht.
- Datenstandort: Schweiz/EU/EWR; Drittlandtransfers nur mit Rechtsgrundlage (Angemessenheitsbeschluss, SCC).
- Betroffenenrechte: Unterstützung des Kunden; keine eigenständigen Entscheidungen von eMotions über Zwecke/Mittel.
- Meldung von Datenschutzverletzungen: unverzüglich nach Kenntnis; Inhalte gemäss DSG/DSGVO.
- Löschung/Rückgabe: Rückgabe binnen 30 Tagen nach Vertragsende; Löschung binnen 60 Tagen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungen entgegenstehen.
- Prüf-/Audits: angemessene Auditrechte; jährliche Compliance-Bestätigung/Report optional.

C. Domain-Policy

- Registrierung/Verwaltung gemäss Registry/Registrar-AGB; Kunde liefert korrekte und aktuelle WHOIS-/Kontaktangaben.
- Verlängerung: nur bei rechtzeitiger Zahlung der Registrargebühren und Mitwirkung; Risiko des Verlustes bei Verzug beim Kunden.
- Transfers: Auth-Code nach Ausgleich aller Forderungen, schriftlicher Legitimation und Kündigungsbestätigung; Bearbeitungsgebühr möglich.
- Streitigkeiten (UDRP/ADR/SWITCH): eMotions handelt nur auf schriftliche Weisung; Kosten trägt der Kunde. Keine Rechtsberatung/Prüfung von Marken-/Namensrechten durch eMotions.
- Zusatzleistungen (DNSSEC, Nameserver, Zonenpflege): gemäss Vereinbarung/SLA.

D. Zahlungs- und Sperrpolicy

- Zahlungsziel: 10 Tage netto; Verzugszins 5% p.a.; Mahngebühr (z.B. CHF 20 pro Mahnstufe) und Inkassokosten möglich.
- Sperre: Bei Zahlungsverzug >10 Tage nach Mahnung Suspendierung von Hosting/Support/Domainverlängerungen; Entsperrung nach vollständiger Zahlung plus Bearbeitungsgebühr (z.B. CHF 120).
- Datenzugang: Während Sperre eingeschränkt; Notfall-Exporte nur gegen Vorkasse und Bearbeitungsgebühr.
- Teilzahlungen/Teilrechnungen: zulässig; Teilleistungen können separat gesperrt werden.

E. Eigentumsvorbehalt-Anlage

- Eigentumsvorbehalt: Eintrag im Register vorbehalten; der Kunde wirkt mit (Unterschriften/Informationen).
- Versicherungspflicht: Der Kunde versichert gelieferte Hardware bis zur vollständigen Zahlung gegen Verlust/Diebstahl/Beschädigung.
- Rücknahmerecht: Bei Zahlungsverzug Herausgabe und Zugang zur Demontage/Abholung; Wiederherstellungskosten/Spesen trägt der Kunde.