BRASO

Service Level Agreement extro

Herausgeberin	Produkt	Version
BRASO AG, 5040 Schöftland	extro; Web- und native App	8. Oktober 2026

1 Gegenstand und Vertragsbezug

Dieses Service Level Agreement regelt die Verfügbarkeit von extro sowie die Bearbeitung von Supportanfragen durch die BRASO AG gegenüber ihren direkten Kunden. Es konkretisiert die für extro geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweilige Bestellung beziehungsweise Abonnementsvereinbarung.

Das SLA gilt für Starter- und Business-Abonnements gleichermassen. Individuell schriftlich vereinbarte Abweichungen bleiben vorbehalten.

2 Geltungsbereich und eingeschlossene Services

Vom SLA erfasst sind die produktiv freigegebenen und von BRASO betriebenen Bestandteile von extro:

- extro Webanwendung
- extro native App
- Synchronisation zwischen extro und xpandit
- extro API, soweit die betroffene Komponente von BRASO betrieben oder verantwortet wird

Produktiv freigegebene Funktionen unterliegen grundsätzlich denselben Service Levels. Beta-, Pilot-, Preview- und Co-Creator-Funktionen sind nur im Umfang der jeweils separaten Vereinbarung erfasst.

White-Label-, Reseller- und Partnerleistungen sind nicht Gegenstand dieses SLA. Für sie gelten separate Vereinbarungen.

3 Begriffe und Definitionen

Begriff	Definition
Incident	Ungeplante Beeinträchtigung oder Unterbrechung eines eingeschlossenen produktiven Services.
Supportanfrage	Anfrage zu Bedienung, Konfiguration oder Nutzung, die nicht zwingend auf einem technischen Fehler beruht.
Requirement	Wunsch nach einer neuen oder veränderten Funktion. Requirements sind keine Incidents.
Reaktionszeit	Zeit bis zur ersten Rückmeldung durch BRASO.
Wiederherstellungszeit	Zeit, bis die wesentliche Nutzung durch definitive Lösung oder zumutbaren Workaround wieder möglich ist.
Lösungszeit	Zeit bis zur definitiven Behebung. Sie kann von Releaseplanung, Komplexität und Abhängigkeiten Dritter beeinflusst werden.
Supportstunde	Eine innerhalb der in Ziffer 5 definierten regulären Supportzeiten liegende Stunde.
Workaround	Zumutbare Zwischenlösung, mit der die wesentlich betroffene Funktion vorübergehend genutzt oder umgangen werden kann.
Nichtverfügbarkeit	Systembedingte vollständige Nichterreichbarkeit des produktiven extro-Kernservices oder Ausfall zentraler Kernfunktionen für die überwiegende Zahl der Benutzer.

BRASO AG
Oberdorf 8
5040 Schöftland
info@braso.ch
braso.ch

BRASO

4 Serviceverfügbarkeit

BRASO stellt für den produktiven extro-Kernservice eine Verfügbarkeit von 99,5 Prozent pro Kalenderjahr bereit. Die Verfügbarkeit wird rund um die Uhr in Kalenderzeit gemessen.

Die Verfügbarkeit wird anhand eines von BRASO definierten technischen Messpunkts der produktiven Umgebung ermittelt. Zendesk dient der Dokumentation und Auswertung von Supportfällen, nicht als primäre Messquelle für die technische Plattformverfügbarkeit.

Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

Verfügbarkeit = (Messzeit – anrechenbare Ausfallzeit) ÷ Messzeit × 100

Als Messzeit gelten sämtliche Kalenderminuten des Kalenderjahres abzüglich der gemäss diesem SLA ausgenommenen Zeiten. Teilbeeinträchtigungen einzelner Funktionen oder einzelner Kunden gelten nicht automatisch als Nichtverfügbarkeit des gesamten Services, werden jedoch als Incident bearbeitet.

5 Supportzeiten und Supportkanäle

Kanal	Erreichbarkeit	Regelung
Telefon, morgens	Montag bis Freitag, 07.30 bis 12.00 Uhr	Ausgenommen gesetzliche Feiertage
Telefon, nachmittags	Montag bis Freitag, 13.00 bis 17.00 Uhr	Nach vorgängiger Vereinbarung
E-Mail, Online-Ticketsystem	24 Stunden an 7 Tagen	Tickets können jederzeit erfasst werden. Die Bearbeitung erfolgt grundsätzlich während der Supportzeiten.

Supportzeiten werden nach der Zeitzone «Zürich» unter Berücksichtigung von Sommer- und Winterzeit berechnet.

Reguläre Supportkanäle sind das Support Center unter extro.zendesk.com, die Supportadresse support@extro.swiss sowie die Telefonnummer 062 739 39 99. Telefonisch gemeldete Vorfälle werden im Ticketsystem dokumentiert.

Support wird in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch angeboten.

Dringende Vorfälle können ausserhalb der regulären Supportzeiten telefonisch gemeldet werden. Da kein vertraglich garantierter Pikettdienst besteht, besteht ausserhalb der Supportzeiten kein Anspruch auf Entgegennahme, Reaktion oder Behebung innerhalb einer bestimmten Frist. BRASO bemüht sich im Rahmen der verfügbaren personellen Möglichkeiten um eine rasche Bearbeitung.

6 Incidentkategorien und Ausschlüsse

BRASO unterscheidet zwischen technischen Incidents, Supportanfragen, Requirements und separat zu beauftragenden Projektleistungen.

Kategorie	Beispiel	Behandlung
Incident	Produktiv freigegebene Funktion arbeitet nicht wie vorgesehen	Bearbeitung nach Severity und Zielzeiten
Supportanfrage	Bedienung, Standardkonfiguration oder Verständnisfrage	Bearbeitung während der Supportzeiten
Requirement	Neue Funktion, Erweiterung oder Produktverbesserung	Aufnahme in das Produkt- und Roadmapverfahren, ohne Umsetzungszusage
Projektleistung	Individuelle Konfiguration, Datenaufbereitung, Integration oder Prozessberatung	Separate Beauftragung und Verrechnung

BRASO AG
Oberdorf 8
5040 Schöftland
info@braso.ch
braso.ch

BRASO

Nicht Bestandteil des regulären Supports sind insbesondere Schulungen, individuelle Softwareanpassungen, Neuentwicklungen, kundenspezifische Datenaufbereitung, Prozessberatung, Installation fremder Geräte oder Treiber, sowie Arbeiten ausserhalb der dokumentierten Standardlösung.

7 Severitymodell

Die Priorität eines Incidents richtet sich nach der tatsächlichen betrieblichen Auswirkung, der Anzahl betroffener Benutzer, der Dringlichkeit und der Verfügbarkeit eines zumutbaren Workarounds. Die initiale Einstufung kann durch den Kunden erfolgen. BRASO bestätigt oder korrigiert sie nach der technischen Analyse und dokumentiert eine Änderung im Ticket.

Severity	Kriterien	Typische Beispiele
S1 Dringend	Produktiver Kernservice für alle oder einen wesentlichen Teil der Kunden nicht nutzbar; kein Workaround	Plattformausfall; zentraler Authentifizierungs-ausfall; kritische Kernfunktion flächendeckend ausgefallen
S2 Hoch	Zentrale Funktion erheblich gestört; mehrere Benutzer betroffen; kein zumutbarer Workaround	Aufträge können nicht verarbeitet werden; schwerwiegende Störung einer von BRASO verantworteten Synchronisation
S3 Normal	Einzelne Funktion eingeschränkt; Betrieb grundsätzlich möglich oder Workaround vorhanden	Fehlerhafte Einzelfunktion; begrenztes Performanceproblem; falsche Darstellung ohne kritischen Datenverlust
S4 Niedrig	Geringfügiger Fehler oder allgemeine Supportanfrage ohne wesentliche Betriebsbeeinträchtigung	Bedienfrage; kosmetischer Darstellungsfehler; allgemeine Konfigurationsfrage

8 Reaktionszeiten Wiederherstellungszeiten und Lösungsziele

Die nachstehenden Zeiten sind Zielwerte innerhalb der Supportzeiten. Sie stellen keine Garantie für eine definitive Fehlerbehebung innerhalb der genannten Frist dar.

Severity	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
S1 Dringend	30 Supportminuten	4 Supportstunden
S2 Hoch	2 Supportstunden	8 Supportstunden
S3 Normal	4 Supportstunden	24 Supportstunden
S4 Niedrig	8 Supportstunden	72 Supportstunden oder nächster regulärer Release

Das Wiederherstellungsziel ist erfüllt, sobald die wesentliche Nutzung durch eine definitive Lösung oder einen zumutbaren Workaround wieder möglich ist. Die definitive Fehlerbehebung kann anschliessend über einen Hotfix oder einen regulären Release erfolgen.

Die Lösungszeit hängt von Komplexität, Reproduzierbarkeit, technischer Risikobeurteilung, Testaufwand, Releaseplanung, sowie allfälligen Abhängigkeiten Dritter ab. Aus den Zielzeiten entsteht keine Zusage für einen bestimmten Release- oder Umsetzungstermin.

9 Beginn, Unterbrechung und Ende der SLA Zeitrechnung

A) Die Reaktionszeit beginnt während der Supportzeiten mit Eingang eines qualifizierten Tickets in Zendesk. Ausserhalb der Supportzeiten eingereichte Tickets werden ab Beginn der nächsten Supportzeit berechnet.

BRASO AG
Oberdorf 8
5040 Schöftland
info@braso.ch
braso.ch

B) Ein Ticket gilt als qualifiziert, wenn mindestens folgende Angaben vorhanden sind:

- betroffener Kunde und erreichbare Kontaktperson
- Beschreibung der Störung und betroffene Funktion
- Zeitpunkt des Auftretens und Umfang der Beeinträchtigung
- Schritte zur Reproduktion, soweit möglich
- verwendete Plattform, App- oder Programmversion
- verfügbare Screenshots, Fehlermeldungen oder Logs

C) Die SLA-Zeit läuft, solange BRASO das Ticket bearbeiten kann. Sie wird insbesondere nicht durch interne Weiterleitung, Eskalation an Entwicklung oder personelle Abwesenheiten unterbrochen.

D) Die SLA-Zeit pausiert, solange BRASO auf notwendige Informationen, Zugänge, Daten oder Freigaben des Kunden wartet, der Kunde eine spätere Bearbeitung verlangt, eine nicht von BRASO kontrollierte Drittpartei tätig werden muss oder die betroffene Kundenumgebung nicht zugänglich ist. Grund und Beginn der Pause werden im Ticket dokumentiert.

E) Die Wiederherstellungszeit endet mit Bereitstellung einer definitiven Lösung oder eines zumutbaren Workarounds. Das Ticket kann als gelöst markiert werden, sobald eine Lösung bereitgestellt und kommuniziert wurde. Eine Wiedereröffnung bleibt im Rahmen der im Ticketsystem vorgesehenen Frist möglich.

10 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde unterstützt BRASO bei Analyse und Behebung in angemessenem Umfang. Dazu gehören insbesondere:

- vollständige und wahrheitsgemässe Angaben zum Incident
- zeitnahe Rückmeldungen und Benennung einer erreichbaren Kontaktperson
- Bereitstellung notwendiger Zugänge, Protokolle und Testmöglichkeiten unter Beachtung des Datenschutzes
- Verwendung unterstützter Browser, Betriebssysteme und App-Versionen gemäss Systemanforderungen
- Installation freigegebener xpandit-Versionen, soweit dies für die Synchronisation erforderlich ist
- Unterlassung nicht autorisierter Eingriffe in die Plattform oder Schnittstellen

Verzögerungen, die aus einer nicht oder verspätet erfüllten Mitwirkungspflicht entstehen, werden BRASO bei der Beurteilung der Zielerreichung nicht zugerechnet.

11 Wartung und Releases

F) BRASO darf Wartungsarbeiten, Releases, Sicherheitsupdates und technische Anpassungen durchführen, soweit dies für Betrieb, Sicherheit oder Weiterentwicklung von extro erforderlich ist.

G) Planbare Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit in nutzungsarmen Zeiten durchgeführt und mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt. Planbare Wartungsfenster von insgesamt höchstens vier Stunden pro Kalendermonat werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht als Ausfallzeit berücksichtigt.

H) Dringende Sicherheits- oder Notfallwartungen können ohne Einhaltung der Ankündigungsfrist durchgeführt werden. BRASO informiert die betroffenen Kunden so früh wie unter den Umständen möglich.

I) BRASO entscheidet über Zeitpunkt, Umfang und technische Ausgestaltung von Releases und Hotfixes. Ein Anspruch auf eine bestimmte Funktion oder einen bestimmten Release-Termin besteht nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

BRASO AG
Oberdorf 8
5040 Schöftland
info@braso.ch
braso.ch

BRASO

12 Leistungen und Abhängigkeiten Dritter

extro kann Dienste, Plattformen oder Schnittstellen Dritter nutzen. BRASO übernimmt keine Verfügbarkeits- oder Wiederherstellungszusage für Störungen, die ausserhalb des zumutbaren Einfluss- und Verantwor-tungsbereichs von BRASO liegen.

Von der Verfügbarkeitsberechnung und den Wiederherstellungszielen ausgenommen sind insbesondere Störungen aufgrund von:

- Internetanschlüssen, Netzwerken, Geräten oder Konfigurationen des Kunden
- Diensten, Plattformen oder Schnittstellen externer Anbieter, soweit BRASO deren Betrieb nicht kontrolliert
- nicht unterstützten oder veralteten Software-, App- oder xpandit-Versionen
- unsachgemässer Nutzung oder nicht autorisierten Eingriffen
- höherer Gewalt oder vergleichbaren aussergewöhnlichen Ereignissen

BRASO unterstützt im angemessenen Umfang bei der Eingrenzung und Weiterleitung an den verantwortlichen Drittanbieter. Eine solche Unterstützung erweitert die Verantwortung von BRASO für den Drittservice nicht.

13 Sicherheitsvorfälle und Datenschutzvorfälle

Hinweise auf Sicherheitsvorfälle, unbefugte Zugriffe, Datenverlust oder mögliche Verletzungen des Datenschutzes sind unverzüglich über die vorgesehenen Supportkanäle zu melden und als sicherheitsrelevant zu kennzeichnen.

BRASO behandelt Sicherheits- und Datenschutzvorfälle nach dem dafür vorgesehenen Incident- und Datenschutz-prozess. Die Einstufung nach Severity richtet sich zusätzlich nach möglicher Auswirkung, Umfang und Dringlichkeit. Gesetzliche und vertragliche Informations- und Meldepflichten, sowie die Datenschutzvereinbarung bleiben vorbehalten.

14 Eskalation und Statuskommunikation

BRASO kann einen Incident intern an den 2nd-Level-Support, die Produktverantwortung, die Entwicklung oder die Geschäftsleitung eskalieren. Die interne Eskalation unterbricht die SLA-Zeit nicht.

Severity	Vorgesehene Statuskommunikation
S1 Dringend	Mindestens stündlich innerhalb der Supportzeiten oder bei wesentlicher Veränderung
S2 Hoch	Mindestens einmal pro Supporttag oder bei wesentlicher Veränderung
S3 Normal	Bei wesentlichem Fortschritt, Rückfrage, Workaround oder Lösung
S4 Niedrig	Bei Rückfrage, Bearbeitungsentscheid oder Lösung

Die Kommunikation erfolgt grundsätzlich über das Ticket. Bei S1 kann BRASO zusätzlich telefonisch oder über andere geeignete Kanäle informieren.

15 Reporting und Qualitätskontrolle

BRASO wertet Servicequalität und SLA-Erfüllung intern aus. Dabei können insbesondere folgende Kennzahlen berücksichtigt werden:

- technische Plattformverfügbarkeit
- Anzahl und Verteilung der Incidents nach Severity
- Einhaltung der Reaktions- und Wiederherstellungsziele

BRASO AG
Oberdorf 8
5040 Schöftland
info@braso.ch
braso.ch

- durchschnittliche Lösungszeit
- Wiedereröffnungs- und Eskalationsquote
- Kundenzufriedenheit nach Ticketlösung

Nach Lösung eines Tickets kann der Kunde automatisiert zu seiner Zufriedenheit mit dem Support befragt werden. Eine regelmässige individuelle SLA-Berichterstattung gegenüber jedem Kunden ist nicht geschuldet, sofern sie nicht separat vereinbart wurde.

16 Folgen einer Nichterfüllung des SLA

Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sind Zielwerte. Aus ihrer Überschreitung entsteht kein automatischer Anspruch auf Preisnachlass, Rückerstattung oder Servicegutschrift.

Auch bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit entsteht kein automatischer Anspruch auf eine Servicegutschrift. Allfällige weitergehende Ansprüche richten sich nach der individuellen Vereinbarung, den extro-AGB und dem zwingenden anwendbaren Recht.

Bei erheblichen oder wiederholten Abweichungen analysiert BRASO die Ursache und legt soweit angemessen Korrektur- oder Verbesserungsmassnahmen fest.

17 Änderungen Laufzeit und Dokumentenhierarchie

Dieses SLA gilt für die Dauer des aktiven extro-Abonnements. Änderungen werden nach Massgabe der extro-AGB angekündigt und gelten ab dem kommunizierten Zeitpunkt.

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge, soweit nicht zwingendes Recht entgegensteht:

1. individuell schriftlich vereinbarte Bestimmungen
2. dieses Service Level Agreement für servicebezogene Themen
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen für extro
4. Supportdokumentationen und operative Anleitungen

Die jeweils aktuelle, wirksam einbezogene Version dieses SLA ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses.

18 Partner und kundenspezifische Regelungen

Dieses SLA gilt ausschliesslich für direkte Kunden der BRASO AG. Für White-Label-, Reseller-, Grosskunden- oder Partnerkonstellationen können separate Service Levels, Supportmodelle, Eskalationswege und Verantwortlichkeiten vereinbart werden.

Solche Vereinbarungen gelten nur für die darin bezeichnete Vertragsbeziehung und verändern dieses allgemeine extro-SLA gegenüber anderen Kunden nicht.

© BRASO AG, Oktober 2026

BRASO AG
Oberdorf 8
5040 Schöftland
info@braso.ch
braso.ch