

CLIMALINKS

SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG
V1.0.0

zwischen:

ClimaLinks AG

und

Kunde

Datum des Inkrafttretens: **22. Februar 2024**

Dieses Service Level Agreement („SLA“) besteht zwischen der ClimaLinks AG mit Domizil an der Vulkanstrasse 110a, 8048 Zürich, Schweiz (das „Unternehmen“) und ihren Kunden (der/die „Kunde/n“). Dieses SLA beschreibt die vom Unternehmen bereitgestellten Servicestandards und -verpflichtungen sowie die Rechte und Rechtsmittel, die Kunden bei Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen zur Verfügung stehen.

1. Serviceverfügbarkeit

- a. **Verpflichtung:** Das Unternehmen nutzt Google-Server, um den ClimaLinks-Dienst (der „Dienst“) bereitzustellen, mit dem Ziel, die Betriebszeit von Google zu erreichen und einen angestrebten (aber nicht zugesicherten) monatlichen Betriebszeitprozentatz von 99,9 % anzubieten (mit Ausnahme geplanter Wartungszeiten).
- b. **Wartung:** Derzeit sind keine Wartungszeiten geplant. Sollte sich dies ändern, werden die Kunden vorab benachrichtigt.

2. Unterstützung und Reaktion

- a. **Supportkanäle:** Das Unternehmen bietet Support per E-Mail und geplanten Videoanrufen an, um Benutzerprobleme zu lösen.
- b. **Reaktionszeiten:** Alle Supportanfragen sollen innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden. An Feiertagen (offizielle Feiertage in der Stadt Zürich, Schweiz) und ausserhalb der Geschäftszeiten (08:00 bis 17:00 Uhr MEZ) können die Reaktionszeiten länger ausfallen. Anfragen, die während der Feiertage oder ausserhalb der Geschäftszeiten gestellt werden, gelten mit Beginn der nächsten Geschäftsstunde eines Werktages als gestellt.

3. Ausschlüsse

- a. **Datenquellen:** Die Verfügbarkeitsverpflichtung deckt keine Verzögerungen oder Ausfälle ab, die durch Ausfälle von Dritt-Datenquellen, insbesondere von ECMWF und NOAA, verursacht werden, die für die Serviceangebote des Unternehmens von entscheidender Bedeutung sind.
- b. **Ereignisse höherer Gewalt:** Das Unternehmen haftet nicht für die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem SLA aufgrund von Ereignissen, die ausserhalb seiner angemessenen Kontrolle liegen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf, Naturkatastrophen, Kriegshandlungen, Streiks, Regierungsmassnahmen oder Pandemien.

4. Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Vorschriften

- a. **Anwendbares Recht:** Dieses SLA und die Bereitstellung des Dienstes unterliegen dem materiellen Recht der Schweiz, das auf die entsprechenden Vereinbarungen anwendbar ist.
- b. **Änderungen:** Das Unternehmen behält sich das Recht vor, dieses SLA nach eigenem Ermessen zu ändern. Kunden werden über wesentliche Änderungen per E-Mail mit einer Frist von mindestens 30 Tagen vor Inkrafttreten der neuen Bedingungen informiert.
- c. **Streitbeilegung:** Streitigkeiten bezüglich der SLA-Einhaltung werden gemäss den Bestimmungen in den Nutzungsbedingungen behandelt.
- d. **Kontakt für SLA-Probleme:** Bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit diesem SLA wenden Sie sich bitte an support@climainlinks.com.

5. Namensnennung und Datennutzung

- a. **Datennutzung:** Bei der Bereitstellung seiner Dienste greift das Unternehmen auf die Dritt-Beiträge von ECMWF und NOAA zurück. Jegliche Nutzung von Daten dieser Unternehmen im Rahmen des ClimaLinks-Dienstes unterliegt der entsprechenden Quellenangabe gemäss deren Bestimmungen.

6. Änderungen und Kündigung

- a. **Aussetzung aufgrund höherer Gewalt:** Im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt, das länger als 60 Tage andauert, kann jede Partei den Vertrag durch schriftliche Mitteilung kündigen. Eine solche Kündigung führt nicht zum Verzicht auf Ansprüche, die vor der Kündigung entstanden sind.
- b. **Kontaktinformationen:** Bei allgemeinen Anfragen oder Fragen zum Support können sich Kunden über contact@climainks.com bzw. support@climainks.com an uns wenden.

Dieses SLA stellt die gesamte Vereinbarung zwischen dem Unternehmen und ihren Kunden hinsichtlich der Service-Level-Verpflichtungen dar. Durch die Nutzung des Dienstes stimmen Kunden den in diesem SLA dargelegten Bedingungen zu.