

Reglement simsa Gütesiegel „Swiss Quality Hosting“

Art. 1 Zweck des Gütesiegels

Ein sicheres, qualitativ hoch stehendes Hosting der Informatik-Plattform ist auch für kleine und mittlere Unternehmen zunehmend eine wesentliche Voraussetzung für den Geschäftserfolg. Einzelne Branchen haben überdies besondere, oft auch gesetzlich begründete Anforderungen. Das Gütesiegel "Swiss Quality Hosting" ist ein als Garantiemarke eingetragenes und geschütztes Kennzeichen, das von Hosting Anbietern eingesetzt werden kann, welche die Anforderungen dieses Reglementes erfüllen. Damit leistet der Branchenverband simsa swiss interactive media and software association (simsa) einen Beitrag zur Transparenz bei Qualität und Konditionen von Hosting Dienstleistungen in der Schweiz.

Art. 2 Markeninhaber der Garantiemarke "Swiss Quality Hosting"

Das Gütesiegel ist beim Institut für Geistiges Eigentum als Garantiemarke Nr. [Gesuch Nr. 57704/2005] "Swiss Quality Hosting" eingetragen. Markeninhaber der Garantiemarke "Swiss Quality Hosting" ist der Verein simsa swiss interactive media and software association.

Art. 3. Form und Schutz des Gütesiegels

Das Gütesiegel hat die nachstehend dargestellte Form:



Die unautorisierte Nutzung des Gütesiegels stellt eine Verletzung des Markenschutzgesetzes dar und kann zivilrechtlich sowie strafrechtlich verfolgt werden.

Art. 4 Erteilung einer Nutzungsberechtigung

Anträge auf Erteilung einer Nutzungsberechtigung zur Führung des simsa Gütesiegels "Swiss Quality Hosting" sind an die Geschäftsstelle der simsa zu richten. Zur Antragstellung sind Hosting Anbieter berechtigt, die in der Schweiz Hosting Dienstleistungen Schweizer Herkunft gemäss Art. 49 Abs. 1 Markenschutzgesetz erbringen, d.h. Anbieter, deren Geschäftssitz sich in der Schweiz befindet oder bei welchen Personen mit Schweizer Staatsangehörigkeit oder Schweizer Wohnsitz die tatsächliche Kontrolle über die Geschäftspolitik und Geschäftsführung ausüben.

Ein von der simsa eingesetztes Expertengremium prüft die Anträge auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Die simsa erteilt dem Antragsteller eine Nutzungsberechtigung, sofern er sich verpflichtet, die in diesem Reglement festgelegten Anforderungen zu erfüllen und die von der simsa erhobene Nutzungsgebühr zu bezahlen.

Die simsa ist berechtigt, die Angaben des Antragstellers zu überprüfen und vom Hosting Anbieter Beweise für die Erfüllung der Anforderungen dieses Reglementes anzufordern. Erfüllt der Hosting Anbieter einzelne Anforderungen nicht oder entfallen einzelne Voraussetzungen im Verlauf der Dauer der Nutzungsberechtigung, ist die simsa berechtigt, die Erteilung der Nutzungsberechtigung zu verweigern oder eine bereits erteilte Nutzungsberechtigung gemäss Art. 8 zu widerrufen.

Art. 5 Anforderungen

Der Hosting Anbieter verpflichtet sich, mindestens die nachstehend definierten Anforderungen zu erfüllen. Diese gliedern sich in Mindestanforderungen an die Qualität des Angebotes (Ziffern 1 und 2) sowie in Informationspflichten gegenüber den Kunden (Ziffer 3). Sodann müssen sich Träger des Gütesiegels „Swiss Quality Hosting“ zur Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen in den Bereichen Markenschutzgesetz, Datenschutz und Schutz des geistigen Eigentums verpflichten (Ziffer 4).

1. Garantierter Serverstandort Schweiz

Der Hosting Anbieter garantiert, dass die Applikationen und Daten seiner Kunden auf Servern gespeichert sind, welche sich auf dem Gebiet der Schweiz befinden.

2. Minimale Anforderungen an die Qualität

Der Hosting Anbieter garantiert, dass er mindestens die nachstehend definierten Anforderungen an die Qualität seiner Dienstleistungen erfüllt.

Erfüllt der Hosting Anbieter höhere Anforderungen ist er berechtigt (aber nicht verpflichtet), diese höheren Anforderungen in Form einer Tabelle gemäss Anhang 1 zu kommunizieren. Diese Tabelle kann mit dem Gütesiegel auf der Website des Hosting Anbieters verlinkt und auf Drucksachen zusammen mit dem Gütesiegel abgebildet werden. Die Tabelle wird auch über die Website der simsa der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

2.1 Infrastruktur

Die Rechencenter Infrastruktur des Hosting Anbieters hat die nachstehend definierten minimalen Anforderungen zu erfüllen. Als Infrastruktur des Hosting Anbieters gilt auch solche, die er von einem Dritten gemietet, geleast oder in anderer Weise zum Gebrauch erhalten hat.

- Zutrittskontrolle mit Besucheridentifikation, welche den Nachvollzug der Zutritte und Austritte für eine minimale Zeitdauer von einem Monat ermöglicht.

- Redundante Datenleitungen, die von mindestens zwei verschiedenen Carriern betrieben werden.
- Unterbruchsfreie Stromversorgung, welche bei einem Stromausfall den autonomen Weiterbetrieb der Kundenserver für mindestens eine Stunde gewährleistet.
- Feuerschutzeinrichtung mit (i) Früherkennung und (ii) automatischer Löschvorrichtung.
- Klimaanlage, welche auf die Infrastruktur des Rechenzentrums abgestimmt ist und über genügend Reserven verfügt.

2.2 Backup und Wiederherstellung von Daten

Der Hosting Anbieter sichert in regelmässigen Zeitintervallen die Daten seiner Kunden auf einem separaten Datenträger (Backup). Das Zeitintervall ist zu deklarieren und darf 24 Stunden nicht überschreiten.

Der Hosting Anbieter stellt auf Antrag des Kunden verlorene Daten gemäss dem Stand des letzten Backups wieder her. Die Dauer für die Wiederherstellung von Daten ist zu deklarieren und darf 48 Stunden nicht überschreiten. Sofern für diese Dienstleistung eine Entschädigung erhoben wird, ist diese im Rahmen der Preisangaben bekanntzugeben.

Die Aufbewahrungsdauer der Backups beträgt mindestens 7 Tage.

2.3 Support

Während den Bürozeiten am Standort des Hosting Anbieters ist eine Support-Hotline zu betreiben.

Der Hosting Anbieter betreibt ein Ticketing-System für die per E-Mail eingehenden Supportanfragen.

Die Prozesse für Support Dienstleistungen des Hosting Anbieters sind dokumentiert und die Dokumentation steht den Kunden auf Anfrage zur Einsichtnahme offen.

2.4 Zugriffsstatistik

Der Hosting Anbieter führt eine Zugriffsstatistik über Zugriffe auf Daten seiner Kunden und bietet den Kunden die Möglichkeit, Statistiken über Zugriffe abzurufen. Die Zugriffsdaten sind mindestens sechs Monate verfügbar zu halten.

2.5 Auslastungsstatistik

Der Hosting Anbieter führt eine Auslastungsstatistik über die Auslastung der Server seiner Kunden und bietet den Kunden die Möglichkeit, Statistiken über die Auslastung ihrer Server abzurufen. Die Auslastungsdaten sind mindestens sechs Monate verfügbar zu halten. Kunden, welche lediglich Shared Hosting Dienstleistungen in Anspruch nehmen, haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Auslastungsstatistik.

3. **Kundeninformation**

Der Hosting Anbieter informiert seine Kunden transparent über seine Dienstleistungen und Konditionen. Er verpflichtet sich, mindestens die nachstehend angeführten Informationen bekanntzugeben. Sämtliche Informationen müssen über die Hauptnavigation leicht zugänglich und gut lesbar sein.

3.1 Firma und Anschrift

Auf der Website des Hosting Anbieters sowie auf Offerten ist die Firma sowie die vollständige Postadresse zu kommunizieren und mitzuteilen, wie der Hosting Anbieter telefonisch bzw. per e-mail kontaktiert werden kann.

3.2 Konditionen

Der Hosting Anbieter gibt für sämtliche Dienstleistungen den tatsächlich zu bezahlende Preis in Schweizerfranken bekannt (Detailpreis). Aufschläge und Rabatte sind transparent auszuweisen. Bei individuellen Angeboten reicht es aus, wenn diese Information im Rahmen der Offertstellung erfolgt.

Die zur Anwendung gelangenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Service Level Agreements werden dem Kunden vor Vertragsabschluss zur Kenntnis gebracht und können vom Kunden jederzeit kostenlos bezogen oder auf der Website des Hosting Anbieters eingesehen werden.

3.3 Hardware und Software

Die Hersteller sowie die Modellreihen der für Hosting Dienstleistungen eingesetzten Server, Router und Firewalls sind bekannt zu geben. Das Vorhandensein bzw. Nichtvorhandensein von Ersatzgeräten ist zu deklarieren.

Die Hersteller, die Produktnamen sowie die Versionen der eingesetzten Software sind bekannt zu geben.

Bei individuellen Angeboten reicht es aus, wenn die Informationen über Hardware und Software im Rahmen der Offertstellung erfolgt.

Der Hosting Anbieter liefert seinen Kunden auf Anfrage ohne Zusatzkosten eine technische Dokumentation der für sein Angebot eingesetzten Hardware und Software.

4. **Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen**

4.1 Markenschutzgesetz

Durch den Gebrauch des Gütesiegels "Swiss Quality Hosting" bestätigt der Hosting Anbieter, dass er eine Dienstleistung mit Schweizer Herkunft gemäss Art. 49 MSchG erbringt und die Anforderungen dieses Reglementes einhält. Dies bedingt, dass sich der Geschäftssitz des Hosting Anbieters in der Schweiz befindet oder Personen mit Schweizer Staatsangehörigkeit oder Schweizer Wohnsitz die tatsächliche Kontrolle

über die Geschäftspolitik und Geschäftsführung des Anbieters ausüben. Der Hosting Anbieter verpflichtet sich nach Erteilung der Nutzungsberechtigung, die simsa über jegliche Änderungen betreffend Geschäftssitz oder Geschäftsführung, welche diese Bestimmung tangieren könnte unverzüglich zu unterrichten.

4.2 Datenschutz

Durch den Gebrauch des Gütesiegels "Swiss Quality Hosting" bestätigt der Hosting Anbieter, dass er nach bestem Wissen die gesetzlichen Anforderungen an die Erhebung und Bearbeitung von Personendaten einhält.

4.3 Geistiges Eigentum

Durch den Gebrauch des Gütesiegels "Swiss Quality Hosting" erklärt der Hosting Anbieter, dass er nach bestem Wissen die gesetzlichen Anforderungen an den Schutz des Geistigen Eigentums (insbesondere Urheberrecht, Markenrecht und Patentrecht) einhält. Der Hosting Anbieter erklärt insbesondere, dass die für die Erbringung der Hosting Dienstleistungen eingesetzte Software entweder (i) rechtmässig lizenziert ist oder (ii) im Falle von Open Source Software gemäss den anwendbaren Open Source Lizenzbedingungen verwendet wird.

Art. 6 Einsatzreglement

Das Einsatzreglement definiert den zulässigen Einsatz des Gütesiegels in der kommerziellen Kommunikation des Hosting Anbieters. Der Hosting Anbieter verpflichtet sich, das Gütesiegel nur in der gemäss Einsatzreglement zulässigen Art und Weise zu verwenden.

Art. 7 Nutzungsgebühr

Die Nutzungsgebühr dient dazu, die Kosten für die Verwaltung der Garantiemarke "Swiss Quality Hosting" sowie für die Überwachung der Einhaltung des Einsatzreglements und der Anforderungen gemäss diesem Reglement zu decken. Der Nutzungsberechtigte verpflichtet sich, die Nutzungsgebühr gemäss Nutzungsvereinbarung mit der simsa termingerecht zu bezahlen.

Art. 8 Kontrolle

Die Geschäftsstelle der simsa überprüft in periodischen Abständen, ob die Nutzungsberechtigten die gesetzlichen und in diesem Regelement vorgesehenen Anforderungen erfüllen und einhalten. Die Geschäftsstelle ist jederzeit berechtigt, vom Nutzungsberechtigten Beweise für die Erfüllung der gesetzlichen und reglementarischen Anforderungen anzufordern und/oder unangemeldet Kontrollen vor Ort bei den Geschäftsstellen oder Server-Standorten durchzuführen. Die Nutzungsberechtigten verpflichten sich, sich diesen Kontrollen zu unterziehen und die gewünschten Auskünfte zu erteilen und die angeforderten Unterlagen beizubringen.

Art. 9 Sanktion im Falle einer Verletzung des Reglements

Die simsa wird eine bereits erteilte Nutzungsberechtigung zur Führung des Gütesiegels "Swiss Quality Hosting" widerrufen, wenn der Hosting Anbieter

- die gesetzlichen oder in diesem Reglement in Art. 4 vorstehend vorgesehenen Anforderungen nicht erfüllt, oder
- die Bestimmungen des Einsatzreglementes gemäss Art. 5 verletzt, oder
- die Nutzungsgebühr gemäss Art. 6 nicht fristgerecht bezahlt

und nicht innerhalb von 20 Tagen ab Mitteilung der entsprechenden Rüge durch die simsa den Beweis dafür erbringt, dass er den gerügten Mangel beseitigt hat.

Art. 10 Änderungen

Die simsa behält sich vor, dieses Reglement zu ändern und insbesondere die Anforderungen an die Leistungen der Hosting Anbieter dem jeweiligen Stand der technischen Entwicklung anzupassen. Änderungen treten jeweils innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung an die lizenzierten Hosting Anbieter in Kraft. Hosting Anbieter, welche die geänderten Anforderungen nicht erfüllen sind berechtigt, innerhalb von 30 Tagen nach Inkrafttreten des geänderten Reglementes den Verzicht auf die Führung des Gütesiegels zu erklären. In diesem Falle haben sie Anspruch auf eine pro rata Rückerstattung der Lizenzgebühren.

simsa swiss interactive media and software association

v2 / April 2006

simsa Swiss Quality Hosting - Qualitätsdeklaration

simsa Anforderungen	Zusätzliche Qualitätsmerkmale
<i>Rechenzentrum</i>	
Zutrittskontrolle mit Besucheridentifikation, welche den Nachvollzug der Zutritte und Austritte für eine minimale Zeitdauer von einem Monat ermöglicht.	
Redundante Datenleitungen, die von mindestens zwei verschiedenen Carriern betrieben werden.	
Unterbruchsfreie Stromversorgung, welche bei einem Stromausfall den autonomen Weiterbetrieb der Kundenserver für mindestens eine Stunde gewährleistet.	
Feuerschutzeinrichtung mit (i) Früherkennung und (ii) automatischer Löschvorrichtung.	
Klimaanlage, welche auf die Infrastruktur des Rechenzentrums abgestimmt ist und über genügend Reserven verfügt.	
<i>Backup und Wiederherstellung von Daten</i>	
Kundendaten werden mindestens alle 24 Stunden auf einem separaten Datenträger gespeichert.	
Auf Antrag des Kunden werden verlorene Daten gemäss dem Stand des letzten Backups wieder hergestellt. Die Dauer für die Wiederherstellung von Daten darf 48 Stunden nicht überschreiten.	
Die Aufbewahrungsdauer der Backups beträgt mindestens 7 Tage.	
<i>Support</i>	
Während den Bürozeiten steht eine Support-Hotline zur Verfügung.	

Der Hosting Anbieter betreibt ein Ticketing-System für die per E-Mail eingehenden Supportanfragen.	
Die Prozesse für Support Dienstleistungen des Hosting Anbieters sind dokumentiert und die Dokumentation steht den Kunden auf Anfrage zur Einsichtnahme offen.	
Zugriffsstatik	
Der Hosting Anbieter führt eine Zugriffsstatistik über Zugriffe auf Daten seiner Kunden und bietet den Kunden die Möglichkeit, Statistiken über Zugriffe abzurufen. Die Zugriffsdaten sind mindestens sechs Monate verfügbar zu halten.	
Auslastungsstatistik	
Der Hosting Anbieter führt eine Auslastungsstatistik über die Auslastung der Server seiner Kunden und bietet den Kunden die Möglichkeit, Statistiken über die Auslastung ihrer Server abzurufen. Die Auslastungsdaten sind mindestens sechs Monate verfügbar zu halten. Kunden, welche lediglich Shared Hosting Dienstleistungen in Anspruch nehmen, haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Auslastungsstatistik.	