

Anhang Leistungsbeschreibung – Managed Services

1 Gegenstand

Mit der Dienstleistung « Managed Services» managen wir ihre virtuelle Server-Infrastruktur einem Rechenzentrum Ihrer Wahl (nachfolgend «managed Services). Der Zugriff erfolgt über Internet.

Zu diesem Zweck stellt Köhli Informatik folgendes unter der Dienstleistung «managed Services» für den Kunden und die von ihm berechtigten Benutzer bereit

- Vermittlung von Lizenzen
- Wartung und Updates von Hard- und Software im Rechenzentrum
- Anwendersupport
- Wartung und Updates von Hard- und Software beim Kunden, sofern im Bestellformular vereinbart.

2 Funktionalitäten und Lizenzbedingungen

2.1 Funktionalitäten

Der managed Services wird gemäss Bestellformular zur Verfügung gestellt.

Der Funktionsumfang der Dritthersteller Software ist in den Produktebeschreibungen der Hersteller beschrieben. Allfällige zusätzliche Software und zusätzlichen Module zu diesen sind in den jeweiligen Produktebeschreibungen der Hersteller beschrieben. Köhli Informatik hat keinen Einfluss auf den Funktionsumfang der Hersteller. Die Produktebeschreibungen sind abrufbar unter <https://www.koehli-informatik.ch/produkte> in der jeweils gültigen Fassung und bilden integralen Bestandteil des Vertrages.

Die in der virtuellen Umgebung installierten Softwareapplikationen werden regelmässig mit den vom den Herstellern zur Verfügung gestellten Updates und neuen Software releases gepflegt und sind Bestandteil dieses Vertrages. Die Köhli Informatik AG entscheidet, wann die Updates aufgespielt werden können, da diese einer vorgängigen Prüfung unterzogen werden.

2.2 Lizenzbedingungen

Die Lizenzierung erfolgt auf Basis von gleichzeitig angemeldeten Benutzern.

Für die Nutzung der Software gelten die Lizenzbestimmungen des Herstellers abrufbar unter <https://www.koehli-informatik.ch/Lizenzbedingungen> in der jeweils gültigen Fassung. .

Hierzu wird direkt ein entsprechender Lizenzvertrag zwischen dem Kunden und dem Hersteller abgeschlossen. Der Kunde ist Lizenznehmer der Software. Köhli Informatik ist der Vermittler zwischen dem Kunden und dem Software Hersteller. Köhli Informatik übernimmt die Administrative bearbeitung der Lizenzen sowie das Inkasso. Vertragsbeginn, Leistungsübergang und Zugänge.

3 Vertragsbeginn, Leistungsübergang und Zugänge

3.1 Vertragsbeginn

Vertragsbeginn wird im Bestellformular festgehalten.

3.2 Leistungsübergang

Der Übergabezeitpunkt wird auf dem Bestellformular festgehalten.

3.3 Zugänge

Der Kunde ermöglicht Köhli Informatik AG den Zugang zu deren Servern um die hier umschriebene Dienstleistung erbringen zu können.

Wenn die Server des Kunden durch Köhli Informatik AG betrieben werden, übergibt Köhli Informatik AG dem Kunden die Zugänge zum Server.

4 Datensicherung

Datensicherung ist Sache des Kunden. Sofern im Bestellformular bestellt, kann Köhli Informatik AG die Datensicherung georedundant einrichten und sporadische Funktionstests vornehmen.

Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die der Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist, sofern der Kunde nicht mit dem Vertragsgeber einen gesonderten Vertrag hierüber abschliesst.

5 Data Center

Der Kunde stellt das Data Center zur Verfügung bzw. bezeichnet das Data Center.

Alternativ Köhli Informatik AG das Data Center kostenpflichtig zur Verfügung stellen.

6 Preise

Die Preise richten sich nach dem gewählten Leistungspaket gemäss Bestellformular. Nicht im Leistungspaket enthaltene Leistungen werden separat gemäss dem Stundenansatz gemäss Bestellformular verrechnet.

7 Support und Wartung

7.1 Support- und Wartungszeiten

Die Support- und Wartungszeiten sind auf der Website der Köhli Informatik publiziert und gliedern sich in:

- Arbeitszeit (Zeitfenster mit höchster Priorität) (AZ)
- Übrige Zeiten (ZU)

Während der AZ steht dem Kunden der Kundensupport von Köhli Informatik (Tel. 044 500 27 44 oder E-Mail support@koehli-informatik.ch) zur Verfügung.

Während der UZ kann eine Pikett Regelung definiert werden. Eine solche muss im Bestellformular vereinbart werden.

In der Weihnachtszeit bis zum Jahreswechsel und an den gesetzlich vorgeschriebenen Feiertagen am Sitz von Köhli Informatik gilt eine gesondert zu vereinbarende Regelung für den Pikett Dienst. Die vorgeschriebenen Feiertage sind auf der Webseite abrufbar.

7.2 Umfang

Wartung und Support bezieht sich nicht auf lokale Server-Infrastruktur und/oder sonstige Hardware ist separat zu vereinbaren.

7.3 Leistungspakete

Die unten in der Tabelle aufgeführten Leistungen sind im Preis gemäss Bestellformular inkludiert. Nicht in der Tabelle aufgeführte Leistungen oder vom Umfang ausgeschlossene Leistungen werden nach Stundensatz gemäss Bestellformular verrechnet.

Leistungsbeschreibung	Basis	Standard	Premium
Lokale Installation (Hardware beim Kunden)	•	•	•
Datenbank as a Service	•	•	•
Virtueller Arbeitsplatz		•	•
Manged Services		•	•
Enthaltene Leistungen			
Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen	•	•	•
Zugang zum Download der Lizenzierten Software	•	•	•
Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte	•	•	•
Standard Support Leistung			
Zugang zum Ticketsystem		•	•
Support per E-Mail, Anfragen können per E-Mail gestellt werden		•	•
Telefonischer Support während der Geschäftszeiten		•	•
Fernwartung (Remote Service für die Fehleranalyse) * Während der Geschäftszeiten		•	•
Support nach Aufwand. Mindestverrechnung 15 Min.	•		
Zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung			
Backup Managament Erweiterung			•
24/7 Überwachung der Server			•
Installation von Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte			•
Beratung und Consulting 4 Stunden pro Jahr			•
Erweiterte Geschäftszeiten			•
Ausgeschlossenen Leistungen			
- Schulung von Software oder Programmen	•	•	•
- Programmierung, Entwicklung und Technischer Support	•	•	•
- Konfiguration und Support von Hardware, Computer, Drucker und Mobilien Geräten	•	•	•
- Installationen von Software, Updates und Hotfixes, Migrationen	•	•	

7.4 Leistungspaket Basic

Das Leistungspaket Basic beinhaltet folgenden Support und Leistungen:

- Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen gemäss den Angaben des Kunden
- Zugang zum Downloadcenter der Lizenzierten Software
- Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte
- Anwendersupport oder technischer Support zu den Lizenzierten Produkten werden nach Aufwand mit jeweils mindestens 15 Minuten verrechnet (gem. Ziff. 7.5 AGB).
- Die Stundenansätze für Support ohne Vertrag wird im Bestellschein vereinbart.

7.5 Leistungspaket Standard

Das Leistungspaket Standard beinhaltet folgende Supportleistungen:

- Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen gemäss den Angaben des Kunden
- Zugang zum Downloadcenter der Lizenzierten Software
- Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte
- Zugang via E-Mail und Telefon-Hotline Informatik (Tel. 044 500 27 44 oder E-Mail support@koehli-informatik.ch) während der Arbeitszeit (Ziff. 4.1 der AGB) bzw. 24x7.
- Bearbeitung von Supportfällen zu den vereinbarten Support- und Reaktionszeiten gemäss Website der Köhli Informatik
- Alle Supportanfragen inkl. telefonischer Anfragen werden ausschliesslich über das -Ticketsystem bearbeitet. Der Stand der Supportbearbeitung erfolgt via Ticketsystem oder per E-Mail. Im Falle der telefonischen Bearbeitung werden relevante Schritte der Support- Bearbeitung im Ticket dokumentiert und müssen u.U. vom Kunden bestätigt werden.
- Für Fehlerdiagnosen kann von Köhli Informatik eine Remote-Verbindung (Fernwartung) eingesetzt werden.

7.6 Leistungspaket Premium

Das Leistungspaket Premium beinhaltet folgende Supportleistungen:

- Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen gemäss den Angaben des Kunden
- Zugang zum Downloadcenter der Lizenzierten Software
- Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte
- Zugang zum Ticketing System, E-Mail und Telefon-Hotline Informatik (Tel. 044 500 27 44 oder E-Mail support@koehli-informatik.ch) während der Arbeitszeit (Ziff. 4.1 der AGB) bzw. für das Ticketing-System 24x7.
- Bearbeitung von Supportfällen zu den vereinbarten Support- und Reaktionszeiten gemäss Website der Köhli Informatik.
- Alle Supportanfragen inkl. telefonischer Anfragen werden ausschliesslich über das -Ticketsystem bearbeitet. Der Stand der Supportbearbeitung erfolgt via Ticketsystem oder per E-Mail. Im Falle der telefonischen Bearbeitung werden relevante Schritte der Support- Bearbeitung im Ticket dokumentiert und müssen u.U. vom Kunden bestätigt werden.
- Für Fehlerdiagnosen kann von Köhli Informatik eine Remote-Verbindung (Fernwartung) eingesetzt werden.
- Im Leistungspaket Premium können zusätzliche Leistungen vereinbart werden.

8 Reaktions- und Wiederherstellungszeit

8.1 Grundsätze

Innerhalb der AZ (Arbeitszeit) gilt eine maximale Reaktionszeit von 1 Stunde seitens des Systemmanagers (Die Reaktionszeit ist die Zeit von der Problemmeldung bis zum ersten Rückruf beim Anwender, der aufzeigt, welche Handlungen zur Problemlösung vorgenommen werden) als vereinbart.

Störungen, die von Funktionsmängeln bei auf den virtuellen Arbeitsplätzen installierter Software herrühren, liegen nicht in der Verantwortung von Köhli Informatik und werden nicht bei der Berechnung der Reaktions- und Wiederherstellungszeit berücksichtigt. Im Rahmen der Problemlösung bemüht sich Köhli Informatik selbstverständlich, mit den entsprechenden Herstellern schnellstmöglich eine Lösung zu suchen.

Störungen, die von Drittanbietern verursacht worden sind, werden nicht für die Berechnung der Reaktions- und Wiederherstellungszeit mitberücksichtigt.

Köhli Informatik trägt dafür Sorge, dass innerhalb von 2 Stunden ab Eingruppierung einer vom Kunden beim First-Level-Support (Kundensupport) gemeldete technische Störung die Störungsbeseitigung eingeleitet wird. Die PRIO-Klassen sind nachfolgend definiert.

Köhli Informatik trägt dafür Sorge, die vom Kunden beim First-Level-Support gemeldete technische Störung ab Eingang der Störungsmeldung beim Second-Level-Support gemäss den nachfolgend beschriebenen Zeiträumen zu beseitigen. (Wiederherstellungszeiten):

- PRIO 1: 12 Stunden
- PRIO 2: 24 Stunden
- PRIO 3: 36 Stunden

<p>PRIO 1:</p> <p>Sämtliche Dienste des virtuellen Arbeitsplatzes sind vollständig nicht verfügbar; eine Umgehungslösung existiert nicht.</p>
<p>PRIO 2:</p> <p>Applikationen sind wesentlich beeinträchtigt, ohne dass eine Umgehungslösung zur Verfügung steht.</p>
<p>PRIO 3:</p> <p>Unkritische Funktionsstörungen sind beeinträchtigt oder arbeiten nicht, z. B. Druckdienst, Mailedienst usw.</p> <p>Soweit einzelne Störungen einer PRIO-Stufe nicht zugeordnet werden können, erfolgt die Einstufung auf der nächsten niedrigere Stufe.</p>

8.2 Eskalation

Kann ein Problem, das der Kunde der Köhli Informatik gemeldet hat, nicht innerhalb der vertraglichen Wiederherstellungszeit gemäss Ziff. 8.1 gelöst werden, kann eine Eskalation wie folgt eingeleitet werden:

Auf Seiten der Köhli Informatik:

- Stufe 1 Kundensupport
- Stufe 2 Geschäftsführer

Um eine eventuelle Meinungsverschiedenheit einer raschen Klärung zuzuführen, hat eine Entscheidung innerhalb der Eskalationsstufe 1 binnen der definierten Frist in der PRIO 1 bis 3 zu erfolgen. Diese Frist beginnt mit Eingang des die Meinungsverschiedenheit begründenden Sachverhaltes in schriftlicher Form (Brief, Fax oder E-Mail) bei der Stufe 1. Kann die Eskalationsstufe 1 innert der definierten Frist in der PRIO 1 bis 3 keine Entscheidung herbeiführen, ist der Vorgang unverzüglich der Eskalationsstufe 2 zur Entscheidung vorzulegen. Die Eskalationsstufe 2 soll innerhalb einer Frist von weiteren 2 Kalendertagen ab Eingang des Vorgangs eine definitive Entscheidung treffen.

9 Technische Anforderungen

Der Zugriff auf den die Server-Infrastruktur erfolgt über das Internet, Standleitungen oder VPN. Voraussetzungen für die Nutzung der virtuellen Umgebung sind:

- Internetzugang
- Computer mit Windows 8 Betriebssystem oder höher und Virenschutz (keine Systeme End of Life)
- Upgedates VPN-Software
- Aktueller Browser, die von den Herstellern unterstützt werden

Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschliesslich der Übermittlungsleistungen vom Leistungsübergabepunkt bis zu den vom Kunden eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern obliegen dem Kunden.

Erfüllt der Kunde die Voraussetzungen nicht, garantiert der Vertragsgeber keinen störungsfreien Betrieb.