

# Servicevertrag

## Besondere Vertragsbestimmungen Ausgabe 6.2019

### Art. 1 Zweck und Anwendungsbereich

- 1.1 Unter diesen Bestimmungen erbringt die IOZ Informations Organisations Zentrum AG die vereinbarten Serviceleistungen, mit dem Ziel, Ressourcen zur Verfügung zu stellen und Knowhow zu sichern, damit die beim Kunden installierte und konfigurierte Softwarelösung betreut werden kann.
- 1.2 Die vorliegenden besonderen Bestimmungen "Servicevertrag" gelten für alle Verträge über das Produkt "Servicevertrag".

### Art. 2 Vertragspartner

- 2.1 Die IOZ Informations Organisations Zentrum AG wird im Servicevertrag "IOZ" genannt.
- 2.2 Der Vertragspartner der IOZ wird im Servicevertrag "Kunde" genannt.

### Art. 3 Bestandteile und Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3.1 Die IOZ vereinbaren einen Servicevertrag (nachfolgend "Servicevertrag" genannt) mit Unterzeichnung eines Vertrags, einer entsprechend Auftragsbestätigung oder mit einer Bestätigung per E-Mail durch IOZ. Der Servicevertrag besteht aus folgenden Vertragsbestandteilen, die bei Widersprüchen in der nachfolgenden Reihenfolge gelten:
1. der Vertrag, die Auftragsbestätigung oder die E-Mail-Bestätigung;
  2. die Offerte;
  3. die vorliegenden besonderen Bestimmungen "Servicevertrag" (inkl. Tabelle im Anhang);
  4. die allgemeinen Geschäftsbedingungen der IOZ.
- 3.2 Für den Servicevertrag gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ausgabe 06.2016 der IOZ (nachfolgend "AGB" genannt). Die AGB bilden integrierenden Bestandteil dieses Vertrags. Der Kunde bestätigt mit Unterzeichnung der Auftragsbestätigung oder mit seiner Bestellung per E-Mail, dass ihm die AGB ausgehändigt wurden, dass er diese gelesen und verstanden hat und er diese als Bestandteil dieses Vertrags anerkennt.

### Art. 4 Gegenstand der Leistung

Sofern nichts anderes vereinbart, beziehen sich die im Servicevertrag vereinbarten Leistungen auf die letzte abgenommene Installation/Konfiguration der im Servicevertrag (Ziff. 1) aufgeführten Softwarelösung.

### Art. 5 Bereitschaftszeit

- 5.1 Sofern nichts anderes vereinbart, erstreckt sich die Bereitschaftszeit an jedem Werktag ("Arbeitstag") am Sitz der IOZ von Montag bis Freitag von 08:00 - 12:00 Uhr und 13:30 - 17:00 Uhr. Keine Arbeitstage der IOZ sind die gesetzlichen Feiertage am Sitz der IOZ.
- 5.2 Von Fall zu Fall können die Vertragspartner in einem Vertragsanhang eine verlängerte oder erhöhte Bereitschaftszeit (z.B. Pikettendienst) oder die Erbringung bestimmter Leistungen ausserhalb der normalen Bereitschaftszeit vereinbaren. Bereitschaftszeiten ausserhalb der normalen Arbeitstage und Büroöffnungszeiten können beispielsweise in einem Vertragsanhang erweitert werden (vgl. Art. 6.2).
- 5.3 Wartungsfenster werden immer in Absprache mit dem Kunden angesetzt.

### Art. 6 Leistungsbeschreibung

- 6.1 Die IOZ erbringt im Rahmen des Servicevertrags die Leistungen gemäss der Tabelle im Anhang. Diese Leistungen sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen.
- 6.2 Alle Serviceleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung gemäss Art. 6.1 definiert sind, werden nach Aufwand gemäss den Stundenansätzen nach Art. 8.2 und 8.3 abgerechnet. Zusätzliche Pauschalleistungen können durch ein Upgrade vom Gold-Servicevertrag auf einen Platin-Servicevertrag abgedeckt werden.

### Art. 7 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde schafft die organisatorischen und technischen Voraussetzungen gemäss Ziff. 6 der AGB, damit die IOZ die vereinbarten Leistungen zur Softwarepflege erbringen kann. Dazu gehören insbesondere:

- a) Gewährung des Zugangs zum Informatiksystem und Sicherstellung der Verfügbarkeit von Fachpersonal, Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln soweit notwendig.
- b) Einrichtung und Betrieb der vereinbarten, spezifizierten Kommunikationsverbindungen.
- c) Einhaltung der festgelegten Bedingungen über Einsatz und Betrieb der Software.

- d) Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen gemäss den im Servicevertrag definierten Meldeprozessen.
- e) Unterstützung des Leistungserbringers bei der Analyse der Ursachen und Bedingungen eines Mangels sowie beim Austesten des Korrekturcodes in angemessenem und zumutbarem Umfang.
- f) Implementierung von Korrekturcodes und Umgehungslösungen.
- g) Sicherung der Software und Daten.

### Art. 8 Vergütung

- 8.1 Der Kunde hat für die im Anhang genannten Leistungen der IOZ eine jährlich Pauschalvergütung zu bezahlen. Die Höhe der Pauschalvergütung richtet sich nach dem Servicevertrag (Ziff. 2).
- 8.2 Alle Leistungen, die nicht ausdrücklich im Anhang aufgeführt sind, werden nach Aufwand abgerechnet (Aufwandvergütung). Der anwendbare Stundenansatz ergibt sich aus dem Servicevertrag (Ziff. 2) und aus den nachfolgenden Ziffern.
- 8.3 Durch Abschluss eines Servicevertrags erhält der Kunde einen reduzierten Stundenansatz auf Leistungen, die im sachlichen und zeitlichen Zusammenhang mit dem Servicevertrag erbracht werden, die aber nicht von der Pauschalvergütung erfasst werden. Das gilt insbesondere für Leistungen, die im Rahmen der vereinbarten Wartungsfenster erbracht werden. Der Rabatt beträgt 10% auf die jeweils anwendbaren Stundenansätze. Bei Projektarbeiten und Weiterentwicklungen wird keine Reduktion gewährt.
- 8.4 Die Pauschalvergütung gemäss Ziff. 8.1 wird gemäss Servicevertrag in Rechnung gestellt. Fehlt dort eine Regelung wird die Vergütung pro Kalenderjahr im Voraus bzw. bei Vertragsabschluss oder bei einer Leistungserweiterung innert 10 Tagen nach Vertragsabschluss bzw. Leistungserweiterung pro rata für das laufende Kalenderjahr in Rechnung gestellt. Aufwendungen für andere Leistungen werden monatlich fakturiert.

### Art. 9 Beginn, Dauer und Beendigung des Vertrages

- 9.1 Der Servicevertrag tritt mit Unterzeichnung der entsprechenden Auftragsbestätigung durch die Vertragspartner oder mit Versand der entsprechenden E-Mail-Bestätigung oder gegebenenfalls am Startdatum gemäss Vermerk auf der Auftragsbestätigung bzw. E-Mail-Bestätigung in Kraft.
- 9.2 Der Servicevertrag wird für eine feste Vertragsdauer bis 31. Dezember des Kalenderjahres abgeschlossen, welches auf das Kalenderjahr des Vertragsabschlusses folgt. Nach Ablauf dieser festen Vertragsdauer verlängert sich der Servicevertrag jeweils um ein Kalenderjahr, sofern er nicht durch eine der Parteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist vor Ablauf der festen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres schriftlich gekündigt wird.

### Art. 10 Anpassungen der Tabelle

- 10.1 Die IOZ ist befugt, die Tabelle mit der Leistungsbeschreibung im Anhang jederzeit anzupassen. Die Anpassungen und den Anpassungszeitpunkt teilt die IOZ dem Kunden unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei Monaten mit.
- 10.2 Bei Anpassungen ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist per Anpassungszeitpunkt zu kündigen.

### Art. 11 Schlussbestimmungen

- 11.1 Der Servicevertrag sowie alle daraus entspringenden Rechte und Pflichten unterstehen Schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1).
- 11.2 Mit Ausnahme zwingender Gerichtsstände sind die ordentlichen Gerichte in Sursee ausschliesslich zuständig.

### Art. 23 Technische Anfragen / Helpdesk

Technische Anfrage sind zu richten an: Hotline- und Pikett Nummer +41 41 925 83 93 oder Email: [support@ioz.ch](mailto:support@ioz.ch)

Sursee, 01. 09.2019

# Allgemeine Leistungen

Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für alle Servicemodule erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:

- Zugesicherte Reaktionszeit von 4 Stunden bei Störungen und Anwenderproblemen während der normalen Bereitschaftszeit.
- Garantierte Interventionszeit von 2 Stunden für Hilfestellung mittels Remotesupport auf Störungsmeldungen während der Bereitschaftszeit (die Intervention selber wird separat verrechnet).
- Garantierte Interventionszeit von 5 Stunden für Einsätze vor Ort (nur in der Schweiz) auf Störungsmeldungen während der Bereitschaftszeit (die Intervention selber wird separat verrechnet).
- Rückversicherung bei diversen Herstellern (inkl. Microsoft, Adobe, Citrix, Oracle, VM-Ware) mit garantierten Antwortzeiten
- Bereitstellen und sichern von Know-how für den Betrieb des Tagesgeschäfts.
- Kostenloser Zugriff auf kundenspezifisches Extranet (Down-load von Handbüchern, Fact-Sheets, Dokumentationen, Softwarekomponenten der IOZ)
- Bereitstellen von Ressourcen für Nachschulungen vor Ort oder in unserem Schulungscenter.
- Nachführen der Lösungs- und Betriebsdokumentationen.
- Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen der Lösung, neue Methoden und Verfahren für den Einsatz und Betrieb.
- Frühzeitiger Hinweis auf notwendige Verlängerung von Lizenzen
- 30% Ermässigung auf Standard-Kurse und Standard-Anwenderschulungen der IOZ.
- Supportstunden, die gemäss Ziff. 8.2 in der Regel nach Aufwand abgerechnet würden, im Wert von 30% der Pauschalvergütung gemäss Ziff. 8.1 pro Kalenderjahr (im ersten Vertragsjahr sind die Supportstunden anteilmässig pro rata temporis inbegriffen); dieses Guthaben an Supportstunden ist jeweils nur bis Ende eines Kalenderjahres gültig und verfällt danach.
- Möglichkeit von Terminvereinbarung zur Lösung von Supportanfragen.
- Office 365 Lizenzmanagement

| Servicemodul                | Gold                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Platin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Infrastruktur onPrem</b> | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Servicemodule und Infrastruktur onPrem erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle allgemeinen Leistungen</li> <li>• Behandeln von Fehlern und Störungsmeldungen auf der SharePoint-Farm</li> </ul> | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Servicemodule und Infrastruktur onPrem erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Leistungen aus Gold</li> <li>• Halbjährliche SharePoint CU Updates (1 mal jährlich obligatorisch)</li> </ul>                                                               |
| <b>Infrastruktur Cloud</b>  | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Infrastruktur Cloud erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle allgemeinen Leistungen</li> </ul>                                                                                                   | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Infrastruktur Cloud erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Leistungen aus Gold</li> <li>• Monatliche Lizenzüberprüfungen (passen die Anzahl Lizenzen?)</li> <li>• Permanentes Monitoring (AD-Connect)</li> <li>• Jährlicher Tenant als Option</li> </ul> |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Workflows und Formulare</b> | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Workflows und Formulare erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle allgemeinen Leistungen</li> <li>• Reaktives Behandeln von Fehlern und Störungsmeldungen auf den im Servicevertrag definierten Workflows und Formularen</li> </ul> | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Workflows und Formulare erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Leistungen aus Gold</li> <li>• Permanentes Monitoring (E-Mailversand an externe erforderlich)</li> <li>• Application Assurance (wir stellen sicher, dass der Workflow seinen Zweck erfüllt)</li> <li>• Jährlicher Check der Lösung resp. des Informatiksystems (Systemkontrolle) inkl. Bericht der Ergebnisse mit Vorschlägen für Massnahmen bei Fehlfunktionen oder für die Optimierung des Systems.</li> <li>• Verlängerung der Lizenzen im Preis inbegriffen</li> </ul> |
| <b>Management-Portal</b>       | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für das Management-Portal erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle allgemeinen Leistungen</li> <li>• Behandeln von Fehlern und Störungsmeldungen auf der SharePoint-Farm im Management-Portal</li> </ul>                               | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für das Management-Portal erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Leistungen aus Gold</li> <li>• Application Assurance (wir stellen sicher, dass die Applikation seinen Zweck erfüllt)</li> <li>• Jährlicher Check der Lösung resp. des Informatiksystems (Systemkontrolle) inkl. Bericht der Ergebnisse mit Vorschlägen für Massnahmen bei Fehlfunktionen oder für die Optimierung des Systems.</li> </ul>                                                                                                                                    |
| <b>ZKD</b>                     | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für das ZKD erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle allgemeinen Leistungen</li> </ul>                                                                                                                                                 | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für das ZKD erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Leistungen aus Gold</li> <li>• Application Assurance (wir stellen sicher, dass die Applikation seinen Zweck erfüllt)</li> <li>• Jährlicher Check der Lösung resp. des Informatiksystems (Systemkontrolle) inkl. Bericht der Ergebnisse mit Vorschlägen für Massnahmen bei Fehlfunktionen oder für die Optimierung des Systems.</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| <b>Collaboration</b>           | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Collaboration erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle allgemeinen Leistungen</li> </ul>                                                                                                                                           | <p>Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags für Collaboration erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Leistungen aus Gold</li> <li>• Application Assurance (wir stellen sicher, dass die Lösung ihren Zweck erfüllt)</li> <li>• Jährlicher Check der Lösung resp. des Informatiksystems (Systemkontrolle) inkl. Bericht der Ergebnisse mit Vorschlägen für Massnahmen bei Fehlfunktionen oder für die Optimierung des Systems.</li> <li>• Organisation der Verlängerung der Lizenzen im Preis inbegriffen (ohne die Lizenzen selber)</li> </ul>                                            |