

Servicevertrag Professional

Besondere Vertragsbestimmungen Ausgabe 6.2016

- 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 Professional" gelten für alle Verträge über das Produkt "Servicevertrag Professional".
- 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 Professional (nachfolgend "Servicevertrag" genannt) mit Unterzeichnung 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. die Auftragsbestätigung oder E-Mail-Bestätigung;
 2. Offerte;
 3. allfällige Anhänge, wie etwa die Anhänge "Servicemodul durchgängige Bereitschaftszeit 7x24" und "Servicemodule SharePoint-Monitoring"
 4. die vorliegenden besonderen Bestimmungen "Servicevertrag Professional";
 5. 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 Art und Umfang der Leistung**
- Sofern nichts anderes vereinbart, beziehen sich die im Servicevertrag vereinbarten Leistungen auf die letzte abgenommene Installation/Konfiguration der im Servicevertrag (Ziff. 3.1) 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. Pikettdienst) oder die Erbringung bestimmter Leistungen ausserhalb der normalen Bereitschaftszeit vereinbaren. Bereitschaftszeiten ausserhalb der normalen Arbeitstage und Büroöffnungszeiten können beispielsweise in einem Vertragsanhang durch das folgende Modul "Durchgängige Bereitschaftszeit 7x24" erweitert werden (vgl. Art. 6.2).
- 5.3 Wartungsfenster werden immer in Absprache mit dem Kunden angesetzt.
- Art. 6 Leistungsbeschreibung**
- 6.1 Die folgenden Leistungen werden von der IOZ im Rahmen des Servicevertrags erbracht und sind in der vereinbarten Pauschalvergütung nach Art. 8.1 eingeschlossen.
- a) Zugesicherte Reaktionszeit von 4 Stunden bei Störungen und Anwenderproblemen während der normalen Bereitschaftszeit.
 - b) Garantierte Interventionszeit von 2 Stunden für Hilfestellung mittels Remotesupport auf Störungsmeldungen während der Bereitschaftszeit (die Intervention selber wird separat verrechnet).
 - c) Garantierte Interventionszeit von 5 Stunden für Einsätze vor Ort (nur in der Schweiz) auf Störungsmeldungen während der Bereitschaftszeit (die Intervention selber wird separat verrechnet).
 - d) Bereitstellen und sichern von Know-how für den Betrieb des Tagesgeschäfts.
 - e) Kostenloser Zugriff auf kundenspezifisches Extranet (Download von Handbüchern, Fact-Sheets, Dokumentationen, Softwarekomponenten der IOZ)
 - f) Bereitstellen von Ressourcen für Nachschulungen vor Ort oder in unserem Schulungscenter.
 - g) Nachführen der Lösungs- und Betriebsdokumentationen.
 - h) Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen der Lösung und Bedingungen für deren Nutzung.
 - i) Zustellung von Informationen über Anwendungsverfahren, neue Methoden und Verfahren für den Einsatz und Betrieb der Lösung.
 - j) Jährlicher Check der Lösung resp. des Informatiksystems (Systemkontrolle) inkl. Bericht der Ergebnisse mit Vorschlägen für Massnahmen bei Fehlfunktionen oder für die Optimierung des Systems.
 - k) 30% Ermässigung auf Standard-Kurse und Standard-Anwenderschulungen der IOZ.
 - l) 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.
 - m) Vor-Ort Besuch zur Bedarfsanalyse (ohne Supportleistung).
 - n) Kostenlose Eröffnung von Premier-Cases bei Microsoft für dringende Fälle.
 - o) Reguläre Stundenansätze (ohne Zuschlag) bei der Aufwandvergütung (Ziff. 8.2) bei Arbeiten ausserhalb der Bereitschaftszeiten bei Vorbestellung.
 - p) Bevorzugte bzw. priorisierte Behandlung der Fälle.
 - q) Separate Supportnummer.
 - r) Office 365 Lizenzmanagement.
 - s) Zugriff auf Ticketing-System.
- 6.2 Folgende Servicemodule mit erweiterten Leistungen können zusätzlich zu den Leistungen gemäss Art. 6.1 zum "Servicevertrag Professional" hinzugefügt werden:
- a) Durchgängige Bereitschaftszeit 7x24
 - b) SharePoint-Monitoring und -Updates
- Die Leistungen der Module sind in den Anhängen "Servicemodul durchgängige Bereitschaftszeit 7x24" und "Servicemodule SharePoint-Monitoring" beschrieben. Diese Leistungen werden separat entschädigt. Die geschuldete Vergütung ist ebenfalls in den Anhängen festgelegt. Für diese Leistungen gelten die vorliegenden besonderen Bestimmungen, sofern in den Anhängen nicht abweichende Bestimmungen festgehalten sind.
- 6.3 Alle Serviceleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung gemäss Art. 6.1 definiert sind, werden nach Aufwand gemäss den reduzierten Stundenansätzen nach Art. 8.2 abgerechnet. Zusätzliche

Pauschalleistungen können durch ein Upgrade auf einen Premium-Servicevertrag, die Anhänge "Servicemodul durchgängige Bereitschaftszeit 7x24" und "Servicemodule SharePoint-Monitoring und -Updates" oder durch weitere Anhänge abgedeckt werden.

Art. 11 Technische Anfragen / Helpdesk

Technische Anfrage sind zu richten an: Hotline- und Pikettnummer +41 41 925 83 93 oder Email: support@ioz.ch

Sursee, 20.06.2016

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 unter Art. 6.1 genannten Leistungen der IOZ eine jährlich Pauschalvergütung zu bezahlen. Die Höhe der Pauschalvergütung richtet sich nach dem Servicevertrag (Ziff. 3.1; insbesondere Auftragsbestätigung oder Offerte) und berechnet sich nach der Anzahl aktiver Benutzer des Kunden.
- 8.2 Alle Leistungen, die nicht ausdrücklich in Art. 6.1 aufgeführt sind, werden nach Aufwand abgerechnet (Aufwandvergütung). Der anwendbare Stundenansatz ergibt sich aus dem Servicevertrag (Ziff. 3.1) 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 pro Kalenderjahr im Voraus bzw. bei Vertragsabschluss oder bei einer Leistungserweiterung (z.B. Erhöhung der Anzahl Benutzer) 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 Schlussbestimmungen

- 10.1 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).
- 10.2 Mit Ausnahme zwingender Gerichtsstände sind die ordentlichen Gerichte in Sursee ausschliesslich zuständig.