



# Leistungskatalog Maintenance

Version	Datum	Autor	Änderung
1.1	06.07.2016	SCI / MCS	Anpassungen
1.3	31.10.2016	SCI	Review Update
2.0	25.09.2019	SCI	Update zu MVP 2.0

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Leistungskatalog</b> .....	<b>3</b>
1.1	Maintenance Basisleistungen.....	5
1.1.1	Lizenz Updates .....	5
1.1.2	Applikationswartung .....	5
1.1.3	Break-Fix Support .....	6
1.1.4	Installation Major Software Releases.....	6
1.1.5	Helpdesk .....	7
1.1.5.1	Arbeitstage .....	8
1.1.6	Verfügbarkeit der Applikationen .....	8
1.1.7	Named Support Manager .....	8
1.1.8	Allgemeine Abgrenzungen und Definitionen.....	9
1.1.8.1	Abgrenzungen.....	9
1.1.8.2	Definition .....	9
1.2	Lifecycle Management.....	10
1.3	Security Center .....	11
1.4	Operations 24/7 .....	11
1.5	Swiss Private Cloud.....	12
1.6	Training und Certification .....	12
1.7	Unlimited Support.....	12
1.8	Bedingungen für die Erbringung der Services .....	12
1.9	Kennzahlen .....	13
1.10	Messzeitraum .....	13
1.11	Monitoring und Reporting .....	13
<b>2</b>	<b>Allgemeine Vertragsbestimmungen</b> .....	<b>14</b>
2.1	Eskalationsmanagement.....	14
2.2	Vertragsbedingungen .....	14

## 1 Leistungskatalog

Die fortschreitende Digitalisierung von Daten und Geschäftsprozessen erhöht die Anforderungen an immer komplexere und businesskritischer werdende Lösungen, welche zuverlässige und professionelle Unterstützungsleistungen voraussetzen. Wir als Online Consulting AG (Online) haben Ihnen zugehört und Ihre Bedürfnisse und Inputs verstanden. Für Sie haben wir als Innovations-Partner das Maintenance Value Program entwickelt, welches auf dem Prinzip der Service Excellence basiert.

Unser Maintenance Value Program bietet verschiedene Services, inkl. Hochverfügbarkeit, erweiterte Erreichbarkeit und Zugriff auf neuste Produktinnovationen, zugeschnitten auf Ihre individuellen Anforderungen. Diese Services verringern das Ausfallrisiko, senken die Betriebskosten und optimieren die Sicherheit Ihrer Plattform.

Alle Maintenance Leistungen sind modular aufgebaut. Damit können Sie jene Serviceleistungen, die Sie tatsächlich brauchen, individuell kombinieren. Dies ermöglicht uns, einen für Sie massgeschneiderten Servicevertrag zusammenzustellen.

# Pakete nach Wahl

## Maintenance Value Basisprogramm

- Bediente Servicezeiten von 07.00 - 18.00 Uhr
- Updates inklusive Installation
- Störungsbehebung (Break fix)
- Wartung der Applikation
- Garantierte Reaktionszeit sofort (max. 4 Stunden bis zum Lösungsvorschlag)

### Operations 24/7

Professioneller Betrieb Ihrer Applikation. So können Sie sich voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

- Für kritische Systemstörungen (Severity 1 und 2) wird die bediente Servicezeit auf 24/7 ausgedehnt.

### Swiss Private Cloud

Durch unsere Swiss Private Cloud stellen wir das hochwertige Hosting Ihrer Applikation in der Schweiz sicher.

- Datenhaltung in der Schweiz
- Modernes georedundantes Rechenzentrum mit mehrfacher Anbindung
- Abrechnung nach effektivem Aufwand

### Lifecycle Management

Erhöhte Verfügbarkeit und Sicherstellung der optimalen Systemleistung.

- Präventive Maintenance
- Regelmässige Audits
- Redundante Ansprechpartner
- Entwicklungsumgebung

### Training und Certification

Stellen Sie den nachhaltigen Know-how-Erhalt Ihrer Lösung innerhalb Ihres Unternehmens sicher und lassen Sie Ihre Mitarbeiter das volle Potential der Lösung ausschöpfen.

- Zwei Trainingstage pro Jahr für Ihre Lösung inklusiv

### Security Center

Zusätzliche Sicherheitspakete zum Schutz Ihrer Applikation und Daten.

- DDoS Prävention
- Web Application Firewall (WAF)
- State-of-the-Art Unified Threat Management (UTM)

### Unlimitierter Support

Stellen Sie die volle Kostentransparenz und -kontrolle sicher mit dem «Rundumsorglos-Paket».

- Alle Störungen und Anfragen inklusive (Severity 1 bis 4)

## 1.1 Maintenance Basisleistungen

Mit unserem Basispaket stellen Sie eine solide Grundlage für die Unterstützung Ihrer geschäftskritischen Applikation sicher. Unser Service Team verfügt über ein lückenloses Know-how Ihrer Applikation. Alle Updates der Software sowie eine erweiterte Erreichbarkeit stehen Ihnen zur Verfügung. Somit können wir einen optimalen Support im Bedarfsfall gewährleisten. Durch eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit stellen wir die langfristige Werterhaltung Ihrer Lösung sicher.

Maintenance Inhalte sind, sofern nicht anders angegeben:

- Neue Produktversionen (Lizenzrecht)
- Dokumentation
- Major Produkt Updates inkl. Installation
- Fehlerbeseitigung Severity 1&2
- Fehler Hotline
- Remote Service zur Online Diagnose
- Professionelle Betreuung durch Microsoft zertifizierten Support
- 1 Rechnung pro Halbjahr

### 1.1.1 Lizenz Updates

Neue Major Software Releases der lizenzierten Online Standardsoftware können kostenlos bezogen werden.

Abgrenzungen:

- Updates für 3rd Party Produkte (z.B. Docware, Celum, Nintex, etc.)
- Online behält sich vor, bei D365 oder SharePoint Release-Wechseln Module abzukündigen
- Projektspezifische Konzept Definitionen

### 1.1.2 Applikationswartung

Wartung der Online Group Standardsoftware sowie des Customizings in Absprache mit dem Kunden. Wartungsinhalte sind:

LEISTUNG	
Sicherstellung des Know-hows über die Applikation	✓
Verwaltung und sichere Aufbewahrung des Source Codes (Codemanagement) Unser Portal4Industry Quellcode Management System beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Code wird in einem zentralen Repository abgelegt und georedundant vorgehalten</li><li>• Detaillierte File History und Tracking Code Modification</li><li>• Check-In und Check-Out für Multi-User Development</li><li>• Versionierung und Versions Kontrolle</li><li>• Branching und Merging für Releasemanagement</li></ul>	✓
Swiss Private Cloud: Betrieb einer Stage-Umgebung (aktualisierte Kopie der Live-Installation)	✓

### 1.1.3 Break-Fix Support

Kostenloser Support bei Störungen an der Applikation für Severity Level 1 & 2.

SEVERITY LEVEL	BESCHREIBUNG	
1 - Critical	Nichtverfügbarkeit der gesamten Applikation oder Gesamtapplikationsfehler so gravierend, dass mehrere kritische, von der Applikation unterstützte, Geschäftsvorgänge nicht durchgeführt werden können.	✓
2 - Major	Verfügbarkeit der Applikation, jedoch können einige der von der Applikation unterstützten Geschäftstätigkeiten nicht durchgeführt werden oder sind erheblich beeinträchtigt. Es sind mehrere Arbeitsplätze bzw. Gruppen betroffen.	✓
3 - Minor	Andere Applikations-Problematiken.	
4 - Features	Spezifische Features funktionieren nicht wie beabsichtigt.	

Abgrenzungen:

- Fehlerbeseitigung Severity 1&2 beinhaltet alle Customizings
- Bei Severity 1&2 ist das mit der Lösung vertraute Personal des Kunden kurzfristig (innerhalb von 2 h) verfügbar
- Support für nicht Online Group Lösungen / Customizing oder Probleme im Umfeld (z.B. Netzwerk des Kunden, etc.)
- D365 / SharePoint: Werden Fehler durch kundenseitige Updates / Änderungen oder durch Umsysteme des Kunden verursacht, so kann dies zur Verrechnung des Aufwandes führen; auch für Störungen Severity-Level 1 & 2

### 1.1.4 Installation Major Software Releases

Neue Major Software Releases der Standardsoftware (Portal4Industry) werden einmal pro Jahr ohne Kostenfolge installiert.

Übt der Kunde dieses Recht nicht innerhalb eines Kalenderjahres (ab Zeitpunkt der Anfrage zum Kunden für Installation durch Online) aus, so verfällt das Recht zur kostenfreien Installation.

Abgrenzungen:

- Ausnahmen sind, wenn neue Versionen von Drittlieferanten (z.B. MS SharePoint, D365, ERP, Ersatzteilkataloge, etc.) oder Änderungen in der Infrastruktur (Netzwerk, Server, etc.) Anpassungen im Customizing von über 5 % der bisherigen Customizing Aufwendungen bzw. Projektkosten verursachen.
- D365 / SharePoint: Die Maintenance deckt keine Dienstleistungsaufwände wie Installation oder Migrationsaufwände von D365 und SharePoint Software ab. Diese müssen durch den Kunden in Form eines Kundenprojekts getragen werden.
- Im kundenspezifischen MVP-Vertrag werden die Umgebungen abschliessend definiert (PROD, STAGE, DEV, DEMO, etc.), für welche die Installation durch Online vorgenommen werden.
- Kann die Lauffähigkeit von 3rd Party Produkten im Rahmen des Major Releases der lizenzierten Standardsoftware nicht sichergestellt werden und wurde an der Integration der 3rd Party Produkten keine Modifikation vorgenommen, so wird die Lauffähigkeit seitens Online Consulting AG sichergestellt.
- Allgemeine Abgrenzungen siehe Kapitel 1.8

### 1.1.5 Helpdesk

Die Online stellt für betriebliche und nicht unmittelbar erkennbare, applikatorische Problemstellungen einen Helpdesk zur Verfügung.

LEISTUNGEN HELPDESK	<b>UNSERE DIENSTLEISTUNGEN</b>	
	<b>Entgegennahme der Problemmeldung</b>	Eingrenzung des Problems
	<b>Erfassen des Support-Tickets</b>	Einleiten eines allfällig notwendigen Eskalationsverfahrens
	<b>Weiterleiten des Support-Tickets an den 3rd Level Support (bei Bedarf)</b>	Information an den Problemmelder über den Lösungsfortschritt per Telefon oder eMail
	<b>Überwachen des Support-Tickets (laufendes Einholen von Informationen zum Lösungsfortschritt)</b>	Die Reproduzierbarkeit eines Fehlers oder einer Störung gilt als Voraussetzung für die Eröffnung eines Tickets und dessen Bearbeitung.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Störungsmeldungen werden durch eine vom Kunden zu bestimmende Stelle an die Online weitergeleitet.</li> <li>• Helpdesk Ansprechzeiten Montag – Freitag von 07.00 bis 18.00 Uhr.</li> <li>• Die Hotline ist anwesend und der 2nd Level Support erreichbar.</li> <li>• Der Helpdesk verfügt über alle nötigen Werkzeuge, um eine schnelle Analyse und Behebung der Störung einzuleiten.</li> </ul>	
SUPPORTZUGANG UND REAKTIONSZEITEN	<b>Support per eMail</b>	✔
	<b>Support per Webformular</b>	✔
	<b>Telefonsupport 07.00 – 18.00 Uhr</b>	✔
	<b>Piketttelefon 24 h (ausserhalb der Präsenzzeiten)</b>	✔
	<b>Garantierte Reaktionszeit 07.00 – 18.00 Uhr</b>	✔
	<b>Garantierte Reaktionszeit 18.00 – 07.00 Uhr</b>	⚠ «best effort» Verrechnung nach Aufwand
	<b>Reaktionszeit</b>	<p>4 Stunden</p> <p>Die Berechnung der Reaktionszeit umfasst folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticketing</li> <li>• Severity Triage</li> <li>• Koordination mit anderen Lieferanten (HW, OS, Clients, etc.)</li> <li>• Organisation und Ausführung einer technischen Lösung hat begonnen</li> </ul>
	<b>Pikett-Dienstleistungen</b>	⚠ nicht vorgesehen

### 1.1.5.1 Arbeitstage

<b>ARBEITSTAGE</b>	<b>TÄGLICH VON MONTAG BIS FREITAG, JANUAR BIS DEZEMBER MIT AUSNAHME FOLGENDER FEIERTAGE</b>
	Neujahr (1. Januar)
	Karfreitag
	Ostermontag
	Auffahrt (inkl. Freitag nach Auffahrt)
	Pfingstmontag
	Nationalfeiertag (1. August)
	Allerheiligen (1. November)
	Weihnachten (24. + 25. Dezember)
	Stephanstag (26. Dezember)
	Silvester (31. Dezember, nachmittags)
	Abends ab 18.00 Uhr und am Wochenende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unter +41 71 913 31 33 erreichen Sie unseren Telefonbeantworter mit der Notfall-Nummer</li> <li>• Das Aufsprechen einer Nachricht ist möglich und auch erwünscht</li> <li>• Umleitung der Notfall-Nummer auf das Mobiltelefon des entsprechenden Pikett-Mitarbeiters</li> <li>• Pikett-Mitarbeiter nimmt das Problem entgegen und leitet die notwendigen Massnahmen ein</li> <li>• Helpdesk-Ansprechzeiten Montag – Freitag von 07.00 bis 18.00 Uhr</li> </ul>

### 1.1.6 Verfügbarkeit der Applikationen

Für die Option 1.5 Swiss Private Cloud gilt: Applikationsverfügbarkeit von über 99.5 %, gemessen auf einer Basis pro Monat.

### 1.1.7 Named Support Manager

LEISTUNG	BESCHREIBUNG	
<b>Named Support Manager</b>	Der Kunde hat Anspruch auf einen Single-Point-of-Contact. Hierfür wird ein Service Manager benannt. Der Service Manager fungiert als Dreh- und Angelpunkt (SPOC) für Anfragen zu: Incident & Problem Management, Change Management und Release Management.	

## **1.1.8 Allgemeine Abgrenzungen und Definitionen**

### **1.1.8.1 Abgrenzungen**

Die Applikation (inkl. notwendige Infrastruktur) wird durch den Kunden betrieben und liegt voll und ganz in dessen Verantwortung (diese Annahme entfällt, sollte die Option Paket Operations 24/7, wie unter Punkt 1.4 beschrieben, bezogen werden). Folgende Voraussetzungen müssen seitens Kunde erfüllt sein und bilden einen integralen Bestandteil dieser Vereinbarung:

- Kundenseitiger Systemadministrator mit Zertifizierung oder langjähriger Erfahrung im Betrieb von Windows Systemen; vor allem mit entsprechendem Know-how in den Bereichen IIS, Microsoft SQL und .net, MCP Windows Server oder gleichwertiger Ausbildung.
- Identisches Stage-System für die Reproduktion von Fehlern und Störungen und deren Behebung als Testumgebung.
- Regelmässig geprüfetes System- und Datenbackup der Umgebung, normalerweise durch ein Backup aller Inhalte und zusätzliches Image der Frontend- und Applikationsserver zur Sicherstellung einer schnellen Wiederherstellung.
- Komplette Dokumentation aller Applikationen und Zusatzinstallationen auf dem System.
- Der Kunde hat einen für die Dauer dieser Vereinbarung gültigen Maintenance-Vertrag mit dem Serverbetreiber abgeschlossen.

### **1.1.8.2 Definition**

#### **Lizenzen**

Der Betrag für die Lizenz für ein Produkt der Online. Drittprodukte sind nicht Teil der Position «Lizenzen».

#### **Customizing**

Anpassung der Applikation an die spezifischen Anforderungen des Kunden.

Customizing ist

- Aufwand Entwicklung für Features & Functions, die nicht Teil des Standardproduktes sind
- Aufwand Entwicklung für Schnittstellen, die nicht Teil des Standardproduktes sind oder im Rahmen von diesem angeboten werden
- Aufwand Konfiguration, welches Wissen voraussetzt, das genau für diesen Kunden vorgehalten werden muss
- Aufwand Installation, welches Wissen voraussetzt, das genau für diesen Kunden vorgehalten werden muss

Kein Customizing ist

- Aufwand Projektleiter für die Führung des Projektes
- Aufwand für Erstellung Dokumentation
- Aufwand für Schulungen
- Aufwand für simples Branding des Produktes für den Kunden
- Fehlerbehebungen
- Garantiarbeiten
- Das technische Standard Setup für ein Projekt

Spezifisch: Portal4Industry  
 Alle Anpassungen, die nicht Teil der Standardlizenz sind.

Spezifisch: D365 / SharePoint  
 Abweichungen von D365 / SharePoint Standardfunktionalitäten, welche nicht konfigurierbar sind.  
 Dies liegt vor, wenn:

- die applikationsspezifische Programmierung benötigt oder vom Standard der D365 / SharePoint Plattform abweicht. Dies können beispielsweise spezifische Webparts oder Schnittstellen sein.
- der Support und Betrieb spezifische Kenntnisse über die Applikation besitzen und aufrechterhalten werden muss.
- Anpassungen an bestehende Funktionen der D365 / SharePoint Lösung gemacht werden müssen, welche die bereits vorhandenen Applikationen beeinflussten.
- Javascript-Lösungen und -Integrationen eingesetzt werden.

## 1.2 Lifecycle Management

LEISTUNG	BESCHREIBUNG	
<b>Entwicklungsumgebung</b>	Betrieb einer Entwicklungsumgebung (Standardumgebung ohne kundenspezifische Anpassungen).	✓
<b>Präventive Maintenance</b>	Kontinuierlicher Know-how Ausbau sichert den Betrieb der Applikation über Jahre. Angewendet im Change- und Releasemanagement, nimmt alle Beteiligten in die Verantwortung und garantiert damit eine geprüfte und stabile Lösung.	✓
<b>Redundanter Ansprechpartner</b>	Garantiertes Know-how (spezifische Kenntnisse Ihrer Lösung) mit Stellvertretung sichergestellt. Redundante Support Crew mit regelmässigem Wissensaustausch stellt den Support auch bei Abwesenheiten sicher.	✓
<b>Regelmässige Audits</b>	<p>Periodischer Review der Applikation.</p> <p>Im Rahmen der Leistung «Regelmässige Audits 2 x im Jahr» werden jeweils folgende Aktivitäten durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktierung des Kunden zur Vereinbarung des Audit-Termins</li> <li>• Remote-Zugang zu den definierten Umgebungen; Wenn durch Kunde gewünscht, inklusive Anleitung des Kunden (z.Bsp. über Teamviewer)</li> <li>• Review der Installation und Auswertung der Logfiles</li> <li>• Zusammenstellung und Übergabe der empfohlenen Massnahmen; PowerPoint Management Summary</li> <li>• Richtwert des kalkulierten Aufwandes für die Durchführungen: 1 Audit ist 1 Tag (8h)</li> </ul>	2 x im Jahr

### 1.3 Security Center

LEISTUNG	BESCHREIBUNG	
<b>DDoS Prävention</b>	Der gesamte Datenverkehr zur Umgebung wird mittels Routing durch einen Hardware-Filter seitens unseres Backbone-Providers geführt. Somit werden DDoS-Attacken bereits vor dem Eintreffen auf der Umgebung verhindert. Die Gesamtbandbreite für geschützte Attacken liegt bei 50 Gbit / sec.	✓
<b>Web Application Firewall (WAF)</b>	Der Datenverkehr zur Umgebung wird zusätzlich auf Ebene Webanwendung vor http Angriffen geschützt.	✓
<b>State-of-the-Art Unified Threat Management (UTM)</b>	Zusätzlich zu Internet-Gateway, Firewall, Virtual LAN, Virtual Private Network, Virus Protection und Authentifizierung werden folgende Funktionen aufgeschaltet: <ul style="list-style-type: none"><li>• Intrusion Detection System</li><li>• Spam / Phishing Protection</li><li>• Content Filter</li></ul>	✓

### 1.4 Operations 24/7

- Tägliche Wartung und Übersicht, z.B. Log-Reviews, Server und Service Status
- Backup der Applikationsdaten und Konfigurationen
- Sicherung der Systemdaten und Konfigurationen in definiertem File Storage und entsprechendem Restore Service (detailliertes Backup und Restore Service Konzept ist in einem separaten Dokument definiert)
- Gewährleistung der Verfügbarkeit und Stabilität des Systems
- Installation der erforderlichen Microsoft Updates, Patches und / oder Service Packs
  - Leistungsoptimierung des Produktiv Systems
  - Anpassung der Systemparameter der wachsenden Inhalte, Anzahl Benutzer, etc.
  - Nicht enthaltene Services sind Farm Re-Konfigurationen (z.B. Migration von Diensten, Hinzufügen von Servern etc.)
- Umgang mit Problemanfragen und Problembehebung in allen Fällen bei denen Portal4Industry / D365 / SharePoint System nicht richtig operierten

#### Abgrenzungen:

- User Administration
- 3rd Party Software Support
- Administration der Hardware, des Netzwerks, Virtualisierung, Datenbanken und Betriebssystem
- Schnittstellen von / zu Portal4Industry / D365 / SharePoint System
- Konfiguration und Wartung Portal4Industry / D365 / SharePoint System basierte Anwendungen, Anpassungen, Daten und Inhalte
- Problembehebung mit Ursprung in den Infrastruktur-Layern oder in einer der kundenspezifischen Anpassungen von Portal4Industry / D365 / SharePoint System die auf dem Server installiert wurden
- 1st Level Support: Enduser werden über den SPOC (Single Point of Contact) des Kunden geführt

## 1.5 Swiss Private Cloud

- Datenhaltung (Hosting) in der Schweiz
- State-of-the-Art, georedundantes Rechenzentrum mit redundanter Anbindung
- Pay-as-you-go (PAYG)

	ANFORDERUNG / BEGRENZUNG	SMALL PRO MONAT	MEDIUM PRO MONAT	BIG PRO MONAT	UNLIMITED PRO MONAT
FRONT END	Max. Anzahl Sessions (End User)	10 concurrent	20 concurrent	50 concurrent	250 concurrent
	Max. Anzahl Seitenansichten	200'000	500'000	2'000'000	10'000'000
	Verfügbarkeit	> 99.5%	> 99.5%	> 99.5%	> 99.5%
	Datentransfer (In / Out)	5 GB	20 GB	50 GB	250 GB
BACK END	Max. Anzahl Sessions (Editoren / Redaktoren)	1 concurrent	5 concurrent	10 concurrent	50 concurrent
	Max. Dateigrösse Upload	5 MB	20 MB	50 MB	250 MB
STORAGE	Speichermanagement inkl. Backup	1 GB	5 GB	20 GB	100 GB

## 1.6 Training und Certification

2 Trainingstage pro Jahr für Ihre Lösung inkl. «Customizing Arbeiten» für max. 4 Mitarbeiter.

## 1.7 Unlimited Support

Alle Supportanfragen (alle Severities: 1, 2, 3 & 4) sind in der Pauschale enthalten. Es erfolgen keine separaten Rechnungen.

## 1.8 Bedingungen für die Erbringung der Services

Online erhält einen gesicherten Remote-Zugang zu Live-Applikation und Stage System. Ist die Applikation oder das Stage-System nicht erreichbar, wird die Reaktionszeit für die Dauer des Ausfalles ausgesetzt.

## 1.9 Kennzahlen

KENNZAHLEN	<b>BESCHREIBUNG</b>		
	<b>Leistungen Helpdesk</b>	Die Leistung des Helpdesks gilt als erfüllt, wenn die durch den Kunden gemeldeten 2nd Level Anfragen per Telefon, Webformular, eMail (support@online.ch), zu 90 % im Ticketing-System erfasst sind. Die Auswertung erfolgt nach Bedarf.	✔
	<b>Ansprechzeiten</b>	Die Ansprechzeiten gelten als erfüllt, wenn die vereinbarte Reaktionszeit erfüllt ist. Die Auswertung erfolgt nach Bedarf.	✔
	<b>Reaktionszeiten</b>	Die Reaktionszeit gilt als erfüllt, wenn in der vereinbarten Ansprechzeit alle Anfragen zu 99% angenommen und dem Kunden innerhalb des definierten Zeitraums bestätigt werden.  Die Auswertung erfolgt nach Bedarf.	✔
	<b>Verfügbarkeit</b>	Verfügbarkeit = Gesamtzeit – Gesamtausfallzeit : Gesamtzeit	✔

## 1.10 Messzeitraum

Messzeitraum	<b>BESCHREIBUNG</b>		
	<b>Leistungen Helpdesk</b>	Werden über den Zeitraum eines Kalenderjahres gemessen.	✔
	<b>Ansprechzeiten</b>	Werden über den Zeitraum eines Kalenderjahres gemessen.	✔
	<b>Reaktionszeiten</b>	Werden pro Fall gemessen.	✔
	<b>Verfügbarkeiten</b>	Werden pro Monat gemessen.	✔

## 1.11 Monitoring und Reporting

Monitoring und Reporting	<b>BESCHREIBUNG</b>		
	<b>Leistungen Helpdesk</b>	Werden bei Bedarf oder auf Wunsch des Kunden analysiert.	✔
	<b>Ansprechzeiten</b>	Werden bei Bedarf oder auf Wunsch des Kunden analysiert.	✔
	<b>Reaktionszeiten</b>	Werden bei Bedarf oder auf Wunsch des Kunden analysiert.	✔
	<b>Verfügbarkeiten</b>	Werden bei Bedarf oder auf Wunsch des Kunden analysiert.	✔

## 2 Allgemeine Vertragsbestimmungen

### 2.1 Eskalationsmanagement

Kann eine Anfrage während der vereinbarten Reaktionszeit nicht bearbeitet werden, wird die Fehlermeldung innerhalb unserer Organisation wie folgt weitergeleitet:

- Head of Service
- Mitglied der Geschäftsleitung

### 2.2 Vertragsbedingungen

BESCHREIBUNG
Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien oder mit dem Datum der Inbetriebnahme in Kraft.
Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.
Eine Kündigung muss 3 Monate im Voraus schriftlich auf das Quartalsende erfolgen.
Ohne Kündigung wird der Vertrag im beiderseitigen Einvernehmen automatisch um 12 Monate verlängert.
Regelt der Vertrag mehrere Produkte, so kann jedes Produkt individuell und namentlich fristgerecht gekündigt werden.
Zusätzliche Aufwände und Spesen werden gemäss «AGB der Online Consulting AG» verrechnet.
Es gelten die «AGB der Online Consulting AG».
Im Übrigen gelten die Bedingungen der Standardverträge «SWICO» (Schweizerischer Wirtschaftsverband der Informations-, Kommunikations- und Organisationstechnik) in den Bereichen «Dienstleistungsvertrag» und «Software-Lizenzvertrag».