

facetoface business Pass

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

Version: 2.0.198

Datum: 02.08.2023

1 Grundlagen

Die in diesem Vertrag festgelegten Produkte und Dienstleistungen dienen ausschliesslich zur Unterstützung des Auftraggebers in IT-Fragen und -Aufgaben. Die Inpuls übernimmt keine Verantwortung für das System und etwaige Ausfälle oder Verluste. Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich dafür verpflichtet, die aktuell geltenden Vorschriften einzuhalten und umzusetzen, regelmässige Datensicherungen durchzuführen und deren Funktionalität zu kontrollieren.

1.1 Support

Support umfasst die Bereitstellung von technischer Unterstützung und Betreuung, um den laufenden Betrieb der IT-Systeme aufrechtzuerhalten und Benutzern bei der Nutzung dieser Systeme zu helfen. Die Hauptziele des Supports sind die Beantwortung von Anfragen, die Fehlerdiagnose und -behebung sowie die Unterstützung bei technischen Problemen im Zusammenhang mit den vorhandenen IT-Systemen.

1.1.1 Definition Support

Im Rahmen des Supports fallen folgende Aufgaben:

1. **Beantwortung von Anfragen:** Der Support bietet Unterstützung bei Anfragen und Fragen der Benutzer zu IT-Systemen und Anwendungen.
2. **Fehlerdiagnose und -behebung:** Der Support identifiziert und behebt technische Probleme, die den reibungslosen Betrieb der IT-Systeme beeinträchtigen.
3. **Konfigurationsunterstützung:** Der Support hilft Benutzern bei der Konfiguration von Software und

unterstützt bei der Lösung von Konfigurationsproblemen.

4. **Problemlösung für Hardware und Software:** Der Support unterstützt bei der Behebung von Problemen im Zusammenhang mit Hardwarekomponenten und Software.
5. **Unterstützung bei der Datenwiederherstellung:** Der Support hilft bei der Wiederherstellung von Daten aus Backups oder unterstützt bei der Datenwiederherstellung nach Systemausfällen oder -störungen.
6. **Verwaltung von Benutzerkonten:** Der Support unterstützt bei der Verwaltung von Benutzerkonten, einschliesslich Passwort Zurücksetzung und Zugriffsrechten.

Folgende Arbeiten sind vom Support ausgeschlossen:

1. **Neuinstallationen:** Die Installation neuer Systeme oder Softwareanwendungen fällt nicht in den Aufgabenbereich des Supports.
2. **Erweiterungen des Systems:** Die Erweiterung oder Skalierung der IT-Systeme liegt ausserhalb des Supports.
3. **Projekte:** Die Planung, Koordination und Durchführung von IT-Projekten ist nicht Bestandteil des Supports.

Support wird unterteilt in 4 Sparten

1.1.2 Benutzersupport

Der Benutzersupport umfasst die technische Unterstützung und Betreuung des einzelnen lizenzierten Benutzers.

Darunter fallen folgende Leistungen:

- Support auf Benutzeroberflächen lizenzierter Geräte und mit dessen verbundenen Peripheriegeräten.
- Support aufgrund von Meldungen des Monitorings oder Virenschutzes, im Zusammenhang mit dem Benutzer oder dessen Gerät

1.1.3 Systemsupport

Der Systemsupport umfasst Leistungen, die von einem Geräteadministrator erbracht werden und keinen direkten Einfluss auf einzelne Benutzer und dessen Benutzeroberfläche haben. Dies beinhaltet Support resultierend aus Meldungen von Monitoring oder Virenschutz von Netzwerkgeräten wie Switches, Firewalls, Wireless- oder Servergeräten etc.

1.1.4 Websitesupport

Der Websitesupport sind Leistungen, erbracht von einem Spezialisten der Inpuls, die definierte Website zu unterstützen, unterhalten oder reparieren.

1.2 Administrative IT-Aufgaben

1.2.1 Verwaltung der IT-Infrastruktur

Planung, Implementierung und Verwaltung der gesamten IT-Infrastruktur, einschliesslich Netzwerke, Server, Speichersysteme und Kommunikationssysteme.

1.2.2 Benutzerverwaltung

Einrichtung und Verwaltung von Benutzerkonten, Zugriffsrechten, Passwortverwaltung und anderen relevanten Benutzeraspekten.

1.2.3 Lizenzverwaltung

Überwachung und Verwaltung der Softwarelizenzen, um sicherzustellen, dass die Nutzung den lizenzrechtlichen

Bestimmungen entspricht und Compliance-Anforderungen erfüllt werden.

1.2.4 Verwaltung von Unternehmensrichtlinien

Entwicklung, Umsetzung und Aktualisierung von IT-spezifischen Richtlinien und Verfahren, die sicherstellen, dass die IT-Systeme und -Ressourcen den Unternehmensrichtlinien und rechtlichen Vorgaben entsprechen. Dazu gehören Datenschutzrichtlinien, Zugriffsrichtlinien, Datensicherungsrichtlinien und andere relevante Richtlinien.

1.2.5 IT-Sicherheit

Implementierung von Sicherheitsmassnahmen und -richtlinien, um die IT-Systeme vor Bedrohungen zu schützen. Dazu gehören die Verwaltung von Firewalls, Antivirus-Software, Zugriffskontrollen und die Koordination von Sicherheitsaudits durch externe Firmen.

1.3 Konzeptionelle IT-Aufgaben

1.3.1 IT-Strategie und -Planung

Entwicklung langfristiger IT-Strategien und -Pläne, um die technologischen Anforderungen des Unternehmens zu erfüllen und die Geschäftsziele zu unterstützen.

1.3.2 System- und Softwarearchitektur

Gestaltung und Planung der Architektur von IT-Systemen und -Software, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen des Unternehmens entsprechen und effizient funktionieren.

1.3.3 Technologische Forschung und Evaluation

Kontinuierliche Überwachung des technologischen Fortschritts, die Bewertung neuer Technologien und Lösungen sowie die Durchführung von Evaluierungen von Hardware, Software und Dienstleistern.

1.3.4 Projektmanagement

Leitung und Durchführung von IT-Projekten, einschliesslich der Projektplanung,

Ressourcenallokation, Überwachung des Projektfortschritts und Qualitätssicherung.

1.4 Inhaltsanpassungen Website

Eine Inhaltsanpassung definiert sich auf einen Fall der im Pass enthaltenen Website.

Voraussetzung:

- Korrigierter und vorgefertigter Text
- Klare Gestaltung- und Positionierungsangaben.
- Bild in einem webfähigen Format max. 2 MB

Korrekturen aufgrund fehlerhafter Angaben sind ausserhalb der inkludierten Inhaltsanpassung.

Umgestaltungen und Anpassungen an das CI/CD von Unterseiten oder Websites gelten nicht als Inhaltsanpassung.

1.5 Fall

Ein Fall stellt eine Anfrage, ein Problem oder ein Ereignis im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur (Benutzer, Computer, Netzwerk oder Website) dar, das von der Inpuls bearbeitet wird. Dies kann durch die, unter Punkt 4, definierte Störungsmeldung geschehen oder durch automatisierte Systeme.

1.6 Arbeits- und Supportstunden

- Arbeitsstunden werden im 15-Minutentakt pro Fall abgerechnet.
- Im Pass inkludierte Stunden erneuern sich monatlich oder je nach Vereinbarung quartalsweise, semesterweise oder jährlich. Unbenutzte Stunden können nicht auf die Folgeperiode kumuliert werden.
- Die Benutzersupportstunden kumulieren sich auf sämtliche, lizenzierte Benutzer. (Siehe Beispiel)
- Nicht inkludiert Arbeitsstunden der werden im 15-Minutentakt pro Fall zum aktuell geltenden Stundenansatz der Inpuls abgerechnet.

- Supportstunden in einem unter Punkt 3.2 definierten Package, werden nicht abgerechnet.

Beispiel

Benutzersupportstundenkumulierung:

5 Benutzer à 30 Minuten pro Monat ergeben 2.5h pro Monat für sämtliche, lizenzierte Benutzer.

Bei Vertragsabschluss in einem laufenden Kalenderquartal, -semester oder -jahr werden die inkludierten Stunden, pro Rata angepasst.

1.7 Zentrale Computerverwaltung (Mobile Device Management)

Die Benutzergeräte werden an einem Verwaltungssystem angeschlossen, damit Richtlinien, Updates, Programm und Scripts von einer zentralen Stelle auf die Geräte verteilt werden können.

1.8 Monitoring

Permanente (24/7) und automatisierte Überwachung von Netzwerkkomponenten. Überwacht werden Hardwarekomponenten des jeweiligen Geräts und dessen Betriebszustand.

Welche Hardwarekomponenten überwacht werden können, hängt vom Gerät ab.

1.9 Virenschutz

Die Inpuls wertet Schwachstellen und Meldungen aus und schlägt dem Auftraggeber notwendige Massnahmen vor. Sich daraus ergebende Arbeiten fallen unter Systemsupport.

Die Sensibilisierung der Benutzer und Prävention vor Cyber-Vorfällen fällt vollumfänglich in die Verantwortung des Auftraggebers.

1.10 Wartung

Arbeiten zur Instandhaltung und Aufrechterhaltung des bestehenden Betriebs der lizenzierten Geräte. Darunter fallen regelmässige Sicherheitsupdates,

Systemkontrollen und durch das Monitoring gemeldete Aufgaben am Gerät.

1.11 Ticketing-System / Extranet

Das Ticketing-System der Inpuls, auch FACE genannt, dient der Vereinfachung von administrativen Arbeitsschritten, Fälle erfassen, administrative Aufgaben erledigen und Übersicht oder Einsicht in offene und vergangen Aufträge.

1.12 Garantie

Es gilt die Herstellergarantie.

1.13 Lizenzformen

1.13.1 Benutzerlizenz

Die Benutzerlizenz ist personalisiert. Der Benutzer kann im Extranet angepasst werden. Es stehen dem Auftraggeber die vereinbarte Menge an Benutzerlizenzen zur Verteilung zur Verfügung. Für die Anpassung gilt eine 48h Wartefrist. Weitere Lizenzen können jederzeit hinzugebucht werden.

1.13.2 Gerätelizenz

Die Gerätelizenz ist pro Gerät oder virtuelle Maschine und kann nur auf andere Geräte übertragen werden, wenn eine komplette Löschung des bestehenden Geräts stattgefunden hat. Weitere Lizenzen können jederzeit hinzugebucht werden. Benutzergeräte müssen min. 1 Hauptbenutzer haben.

1.13.3 Unternehmenslizenz

Eine Unternehmenslizenz gilt für das gesamte Unternehmen. Sie ist nicht übertragbar.

1.13.4 Erweiterungen (Add-on)

Die Erweiterungen werden pro Gerät oder Benutzer lizenziert. Sie können nicht übertragen werden.

2 Voraussetzung

Für die Dienstleistungen im facetoface business Pass ist ein Microsoft 365 Tenant Voraussetzung. Dieser wird zwischen Auftraggeber und Microsoft direkt eröffnet, entsprechend gilt das «Microsoft Cloud

Agreement». (Ausgenommen «facetoface business Pass Website»)

Die Inpuls agiert als Partner von Microsoft mit den GDAP (Granular delegated admin privileges) im Microsoft Tenant des Auftraggebers.

Bei Vertragsauflösung ist der Auftraggeber verpflichtet diese Beziehung im Microsoft Tenant zu lösen.

3 Leistungsbeschreibung

Die Leistungen können variieren zwischen den verschiedenen Produkten.

3.1 Supportstunden

Supportstunden werden gemäss Punkt 1.6 pro Fall abgerechnet. Das aktuell verfügbare Kontingent kann im Extranet jederzeit eingesehen werden.

3.2 Support-Packages

3.2.1 Benutzersupport-Package

In diesem Package sind folgende Leistungen, pro lizenzierte Benutzer:

Light

- 1x Benutzersupportfall pro Monat

Standard

- 3x Benutzersupportfälle pro Monat

Premium

- Benutzersupport unlimitiert

3.2.2 Systemsupport-Package

In diesem Package sind folgende Leistungen pro lizenziertes Gerät:

- Systemsupport

3.2.3 Hardwaresupport-Package

In diesem Package sind folgende Leistungen, pro lizenziertes Gerät:

- Hardwaresupport

3.3 Externe IT-Abteilung-Package

Voraussetzung:

- Alle Benutzer sind mit einem «facetoface business Pass User»-Lizenz lizenziert.
- Alle Benutzergeräte sind mit einer «facetoface business Pass Computer Managed»-Lizenz lizenziert.
- Alle Netzwerkgeräte sind mit einer entsprechenden «facetoface business Pass Network»-Lizenz lizenziert.
- Alle Mobilgeräte sind mit einer «facetoface business Pass Computer Mobile»-Lizenz lizenziert.

In diesem Package sind folgende Leistungen:

- Verwaltung der IT-Infrastruktur
- Benutzerverwaltung
- Lizenzverwaltung
- Verwaltung von Unternehmensrichtlinien
- IT-Strategie und -Planung
- System und Softwarearchitektur
- Technologische Forschung und Evaluation
- Projektmanagement

3.4 Support vor Ort

Sollten Arbeiten beim Auftraggeber vor Ort notwendig sein, wird die Zeit vom Arbeitsplatz des Inpuls-Technikers bis wieder zurück an seinen Arbeitsplatz der Arbeitszeit abgebucht. Sind die Arbeitszeiten in einem Package inkludiert, entstehen die aktuell geltende Reisespesen.

4 Anliegen anmelden / Störungsannahme

4.1 Ticketing-System / Extranet

Die Störungsannahmen oder Anmeldung von Anliegen via Ticketing-System, wird bevorzugt behandelt und wird jedem Benutzer zu Verfügung gestellt.

Unter dem Link <https://extranet.inpuls.ch/problem-melden> können unter Angaben der Geräte-Inventarnummer neue Anliegen 24/7 angemeldet werden.

Auch im Unternehmensportal <https://extranet.inpuls.ch> können vom 1st-Level Anliegen angemeldet werden.

4.2 E-Mail

Anliegen können auch per E-Mail 24/7 an support@inpuls.ch gemeldet werden.

4.3 Telefon

Per Telefon können Werktags von 09:00 – 17:00 unter +41 31 722 05 05 gemeldet werden. Ist kein Mitarbeiter verfügbar kann eine Nachricht auf dem Telefonbeantworter hinterlassen werden.

5 Reaktionszeiten

5.1 Standard

Reaktionszeit: innerhalb 12 Arbeits-Std.
Reparatur: first-come, first-served

5.2 Premium

Reaktionszeit: innerhalb 6 Arbeits-Std.
Reparatur: priorisiert

5.3 Gold

Reaktionszeit: innerhalb 2 Arbeits-Std.
Reparatur: sofort

6 Haftung

Die Inpuls lehnt jegliche Haftung ab.

7 Ausschluss

Folgende Leistungen sind ausgeschlossen:

- Neuinstallationen
- Datenmigrationen
- Systembereinigungen
- Arbeiten aufgrund von Cyberangriffsvorfällen
- Arbeiten an nicht facetoface business Pass zertifizierten, unternehmens- oder branchenspezifischen Fachapplikationen

8 Kündigung

Sofern nichts anderes definiert wurde, kann der Vertrag 1 (einen) Monat vor der nächsten Abrechnungsperiode aufgelöst oder reduziert werden.

Microsoft Lizenzen werden im Jahresvertrag gelöst, diese können jeweils 1 (einen) Monat vor Erneuerung aufgelöst oder reduziert werden.

Sollte der «facetoface business Pass» vor Ablauf der Microsoft Lizenzen aufgelöst werden, so bleiben die effektiven Lizenzkosten bis zur Erfüllung des Microsoftvertrags geschuldet. Die Inpuls verpflichtet sich sämtliche Informationen dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

Änderungen der AVB werden spätestens 2 Monate vor Eintritt der Gültigkeit kommuniziert.

Die aktuell geltenden AGB der Inpuls sind integrierter Bestandteil.

www.inpuls.ch/agb