

1 Präambel

Die InfoGuard AG Standard-Support Konditionen regeln verbindlich die gültigen Bestimmungen betreffend den Supportleistungen der InfoGuard AG (Lieferant, nachfolgend InfoGuard) und den Kunden von InfoGuard AG, welche über keinen gültigen InfoGuard AG Support-Vertrag mit zugehörigem Support SLA verfügen.

Die Standard Support Konditionen beschreiben den Umfang, die Qualität und die Kosten der Leistungen von InfoGuard AG für die Kunden.

Folgende Dokumente gelten für die Geschäftstätigkeiten der InfoGuard:

- „Allgemeine Lieferbedingungen für Produkte der InfoGuard AG“ für die Lieferung von Verschlüsselungsprodukten, Zubehör und Ersatzteile von InfoGuard als Hersteller.
- „Allgemeine Lieferbedingungen für Partnerprodukte der InfoGuard AG“ für die Lieferung von Produkten anderer Hersteller.
- „Allgemeine Service Bedingungen von InfoGuard AG“ für den Einsatz von Personal für Dienstleistungen der InfoGuard.
- „Standard Support Konditionen von InfoGuard AG“ für Supportleistungen der InfoGuard (dieses Dokument).
- „Allgemeine Managed- und Cloud Service Bedingungen von InfoGuard AG“ für den Einsatz von Managed- und Cloud Services von InfoGuard.

2 Ausführungsbestimmungen

2.1 Auftragserteilung und Vertragsbestandteile

Die Konditionen gelten als vereinbart, wenn der Lieferant mit der Leistungsausführung gemäss Ziffer 4 für den Kunden beginnt. Jeder nachfolgend aufgeführte Anhang ist integraler Bestandteil des Vertrages und in der angegebenen Reihenfolge wirksam (aufsteigend):

1. Standard Support Konditionen von InfoGuard
2. Allgemeine Service Bedingungen von InfoGuard

2.2 Verantwortlichkeiten

Die Durchführung von Beratungsdienstleistungen wird vom Kunden überwacht und kontrolliert. Ausführungsdienstleistungen werden unter der Verantwortung des Lieferanten durchgeführt. Kann eine Leistung durch den Lieferanten nur dann erbracht werden, wenn dazu eine Leistung durch vom Kunden bestimmte Dritte erbracht werden muss, so umfasst die Leistung ein im folgenden „Fremdleistungsanteil“ genanntes Element, für dessen Erbringung der Kunde verantwortlich ist. Verzögerungen und Mehraufwand durch fehlerhafte Erfüllung von Mitwirkungspflichten gehen zulasten des Kunden.

Der Lieferant hat das Recht, Personen, welche für die Erfüllung der Dienstleistungen eingesetzt werden, in Notfall-Situationen kurzfristig umzudisponieren. Eine Notfall-Situation tritt für den Lieferanten insbesondere dann ein, wenn aufgrund einer Ressourcenknappheit andere vertragliche Verpflichtungen nicht eingehalten werden könnten.

2.3 Aufklärungspflicht

Die Parteien anerkennen eine gegenseitige Aufklärungspflicht hinsichtlich Tatsachen, die eine vertragsmässige Erfüllung in Frage stellen (z. B. Nichteinhaltung vereinbarter Pflichten) oder zu unzumutbaren Lösungen führen.

2.4 Erfüllungsort

Sofern nicht etwas anderes bestimmt wird, gilt das Domizil des Lieferanten als Erfüllungsort für die Leistungen aus diesem Vertrag. Für Einsätze am Domizil des Kunden gelten die Bestimmungen gemäss Ziffer 4.7.

2.5 Erfüllung

Die vom Lieferanten übernommenen Verpflichtungen gelten als erfüllt, wenn dieser die Dienstleistungen gemäss Ziffer 4 erbracht hat.

2.6 Dauer

Die InfoGuard Support Standard Konditionen gelten bis zum Abschluss der Leistungserbringung eines Calls.

2.7 Verrechnung

Calls werden einzeln in Rechnung gestellt gemäss den Dienstleistungsansätzen der InfoGuard, siehe Ziffer 5. Alle Preisangaben verstehen sich in CHF, exklusive Spesen, exklusive Mehrwertsteuer. Die Verrechnung der Leistung erfolgt jeweils nach Abschluss des Calls.

Die angefallenen Kosten, gemäss Dienstleistungsansätzen, sind auch dann fällig, wenn der Kunde während der Leistungserfüllung auf die Erfüllung verzichtet.

2.8 Zahlungsbedingungen

Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäss Angebot. Service Verträge: Zahlung jeweils zu Beginn der Serviceperiode, innerhalb 30 Tagen ab Rechnungsdatum.

Zahlungen auf unser Konto bei der Credit Suisse, CH-6301 Zug / Schweiz, Clearing Nr. 4835, SWIFT Nr. CRESCHZZ80A
- für CHF: IBAN-Nr. CH25 0483 5039 2064 8100 0
- für EUR: IBAN-Nr. CH88 0483 5039 2064 8200 0
- für USD: IBAN-Nr. CH61 0483 5039 2064 8200 1

Der Kunde ist nur dann zu einer Verrechnung eines Abzuges berechtigt, wenn InfoGuard die Forderung des Kunden schriftlich anerkannt hat.

3 Voraussetzungen

Für die Erbringung der Dienstleistungen durch den Lieferanten werden vom Kunden insbesondere folgende Voraussetzungen geschaffen:

- Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde für die System- und Applikationssoftware jeweils einen vom Hersteller offiziell freigegebenen Release und gültige Lizenz(en) besitzt.
- Bei Bedarf die notwendigen Account- und Passwort-informationen dem Lieferanten zugänglich gemacht werden.
- Für die betroffenen Systeme (Hard- und Software) ein gültiger Wartungsvertrag (Annual Maintenance, bzw. Subscription) besteht.

4 Supportleistungen

4.1 Erreichbarkeit InfoGuard Support

Der Service Desk steht den Kunden 5 x 9 Stunden (8:00 – 17:00 Uhr Mitteleuropäische Zeit (CET)) Montag bis Freitag, ohne nationale und lokale Feiertage in Zug, sowie Betriebsferien zwischen Weihnachten und Neujahr zur Verfügung.

4.2 Reaktionszeit

Ohne spezielle Abmachung übernimmt InfoGuard keine Garantie für Reaktionszeiten. Der Call wird nach „best effort“ bearbeitet. Der Kunde kann Reaktionszeiten einfordern. Diese werden mit entsprechenden Zuschlägen berechnet (Ziffer 5). Als Reaktionszeit versteht sich der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der telefonischen Entgegennahme einer Support-Aufforderung und dem Zeitpunkt, an welchem eine Fachperson des Lieferanten mit der inhaltlichen Call-Bearbeitung beginnt.

4.3 Call Typen

Je nach Art der Support Anfrage werden folgende Call-Typen unterschieden:

1. Problemcall: Störungen, welche den produktiven Geschäftsbetrieb des Kunden verunmöglichen, vermindern oder behindern.
2. Change Call: Anpassungen bzw. Änderungen an der bestehenden Funktionalität der installierten Systeme. Change Calls sind normalerweise planbar.

4.4 Problem Calls

Die Leistungen des Lieferanten für Problem-Calls umfassen die Analyse, Definition, Umsetzung und Prüfung von Massnahmen für die Behebung der gemeldeten Störung oder zur Implementation eines zumutbaren Workarounds.

Der Lieferant involviert wenn nötig und wenn die entsprechenden Voraussetzungen wie z. B. Subscriptions, RMA Agreements etc. gegeben sind, die Hersteller und Distributoren in die Problembefehung.

4.5 Change Calls

Die Leistungen des Lieferanten für Change-Calls umfassen die Analyse, Definition, Umsetzung und Prüfung von Massnahmen für die Erreichung einer Anpassung, Ergänzung oder Erweiterung von betroffenen Funktionen, Modulen oder Komponenten.

Dazu zählen beispielsweise Arbeiten wie: Anpassungen an Firewall-Rulebase, Änderungen von IP Adressen und Routen, etc. Nicht als Changes gelten beispielsweise Arbeiten wie Upgrade von Hardware und Software Modulen, Setup und/oder Inbetriebnahme von neuen Systemen oder Modulen.

4.6 Reporting

Es wird kein Call Reporting für diese Calls geführt. Reports werden vom Lieferanten nur nach Aufforderung durch den Kunden erstellt und nach Aufwand abgerechnet.

4.7 Vor Ort Einsätze

Sollte es die Situation erfordern, kann nach Absprache mit dem Kunden ein vor Ort Einsatz geplant und durchgeführt werden. Die terminliche Planung eines vor Ort Einsatzes erfolgt ebenfalls nach dem „best effort“ Prinzip.

5 Dienstleistungsansätze, Verrechnungsmodell

5.1 Grundsätzliches

Die Verrechnung eines Support-Calls wird in jedem Fall fällig, unabhängig davon, ob die Ursache auf durch InfoGuard installierte Systeme oder Dienste zurückzuführen ist, oder durch Drittsysteme. Mit der Verrechnung eines Support-Calls besteht kein Anspruch auf eine Lösungsgarantie.

5.2 Verrechnung eines Support Calls

Für die Verrechnung eines Support-Calls an einen Kunden ohne aktuellen InfoGuard Supportvertrag gelten folgende Regeln:

- Pro **Problem Call** wird mindestens eine Pauschale von **CHF 1'100.00** verrechnet.

- Für die Calls wird keine Reaktionszeit garantiert. Wünscht der Kunde, dass die InfoGuard für einen Call eine definierte Reaktionszeit einhält, kann er dies bei Aufgabe des Support-Calls beauftragen.

- Für geforderte Reaktionszeiten wird ein entsprechender Zuschlag auf die Call-Pauschale in Rechnung gestellt:

Bei Reaktionszeiten < 2 Std 100%

Bei Reaktionszeiten < 4 Std 50%

Bei Reaktionszeiten > 8 Std kein Zuschlag

- Die Call-Bearbeitungszeit wird zum Standard Stundenansatz der InfoGuard von CHF 250.00 pro Stunde zusätzlich zur Call-Pauschale verrechnet.

- Auf Bearbeitungszeiten, welche ausserhalb der Bürozeiten der InfoGuard (Mo-Fr 08:00 bis 18:00 Uhr) erbracht werden, gelten folgende Zuschläge auf die Stundensätze:

Mo – Fr 18:00 – 20:00 Uhr: + 25%

Mo – Fr 20:00 – 08:00 Uhr: +50%

Samstag 08:00 – 18:00 Uhr: +50%

Samstag-Montag 18:00 – 08:00 Uhr: +100%

Allgemeine Feiertage: +100%

- Für den Call-Zeitaufwand wird nur die effektiv für die Bearbeitung aufgewendete Zeit berechnet. Es ist daher unerheblich welcher Zeitraum zwischen der Call-Eröffnung und dem Call-Abschluss liegt.

- Sollte nach Absprache mit dem Kunden ein Einsatz vor Ort durchgeführt werden, so gilt die Fahrzeit als Teil der Call-Zeit. Wegspesen werden zusätzlich mit CHF 1.00 pro km in Rechnung gestellt. Ausgangsort für die Wegberechnung ist das Domizil von der InfoGuard in Baar.

- Die angegebenen Preise verstehen sich exklusive MWSt.

6 Haftung / Haftungsausschluss

InfoGuard haftet für Services dem Kunden gegenüber nur für solche Sachschäden, die das Personal von der InfoGuard bei der Vorbereitung

oder Ausführung von Servicearbeiten oder bei der Nachbesserung allfälliger Mängel schuldhaft verursacht hat. Die Haftung ist maximal auf CHF 100'000 beschränkt. Bezüglich Personenschäden gilt die gesetzliche Haftung. Rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit vorbehalten ist die Haftung von InfoGuard dem Kunden gegenüber für Produktionsstillstand, entgangenen Gewinn, Nutzungsausfall, Vermögensschäden und Verluste als Folge einer Verzögerung oder Unterbrechung der Serviceleistung, sowie für Vertragseinbussen oder Folgeschäden ausgeschlossen. Der Kunde hat für Schäden einzustehen, die durch sein Personal verursacht werden. Dies gilt auch dann, wenn das Personal von InfoGuard den Service leitet oder überwacht, es sei denn, dass rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit bei Anweisungen, Unterlassungen oder bei der Überwachung den Schaden verursacht hat. Der Kunde hat für Schäden einzustehen, die durch Mängel der von ihm zur Verfügung gestellten Ausrüstungen und Materialien verursacht werden. Dies gilt auch dann, wenn das Personal von InfoGuard diese ohne Beanstandung verwendet hat, es sei denn, dass es bei zumutbarer Aufmerksamkeit die Mängel hatte erkennen können. Mitwirkungspflichten des Kunden.

7 Geheimhaltungspflicht

Die Parteien verpflichten sich, alle Wahrnehmungen, Unterlagen und sonstige Informationen, insbesondere Informationen über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, sowie allfällige Informationen über Kunden nur in Erfüllung dieses Vertrages zu verwenden. Sie verpflichten sich, dass sie während der Dauer dieses Vertrages, sowie für die Zeit nach dessen Beendigung alle vertraulichen Informationen keinem Dritten zugänglich machen werden. Den Parteien ist es nicht gestattet, Unterlagen ganz oder teilweise, gleich in welcher Art, zu kopieren oder in sonstiger Weise zu vervielfältigen. Die in diesem Artikel enthaltene Geheimhaltungspflicht gilt über das Vertragsende hinaus. Die Parteien verpflichten sich, alle zumutbaren Massnahmen zu treffen, um die Einhaltung dieser Geheimhaltungspflicht sicherzustellen.

8 Schlussbestimmungen

8.1 Weitere Leistungen

Weitere Leistungen im Zusammenhang mit Ausführungsdienstleistungen wie Wartung, beratende Unterstützung oder Anpassung an geänderte Einsatz- und Betriebsbedingungen werden vom Lieferanten gemäss den Bedingungen von zusätzlichen, separaten Verträgen erbracht.

8.2 Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragsparteien werden dann den Vertrag so auslegen und gestalten, dass der mit den richtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

8.3 Verrechnung

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen des Lieferanten bedarf der schriftlichen Übereinkunft beider Vertragsparteien.

8.4 Gültliche Regelung

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anruf eines Richters einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen und dazu mindestens der Gegenpartei ausreichend Gelegenheit zu einer schriftlichen Stellungnahme zu geben.

9 Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

Erfüllungsort für alle Pflichten der Parteien ist Zug, Schweiz. Als anwendbares Recht ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zug, Schweiz. UN-Kaufrecht ist nicht anwendbar.