

Vertrag Cloud Services

Version 2.0, 2018-12-07

Kosten Azure Services

Die Azure Services Konfiguration kann ohne Neufassung des vorliegenden Vertrags nach gegenseitiger Absprache der Vertragsparteien angepasst werden.

Die Kosten im Vertrag entsprechend den geschätzten Azure Servicegebühren, sollten die bereitgestellten Azure Leistungen komplett genutzt werden. Diese vorausbezahlten Kosten werden mit den effektiven Azure Nutzungskosten nach jeder Verrechnungsperiode querverrechnet. Die folgenden Vorauszahlungen werden bei Bedarf korrigiert.

Kostenoptimierung Azure Services

Die Kostenoptimierung kann aus den folgenden Modi bestehen:

- Kostenoptimierungen «Shutdown Azure Virtual Machine»
- Kostenoptimierungen «Reservierte Azure Virtual Machine»

Die Kostenoptimierung wird nach gegenseitiger Absprache kostenpflichtig nach Aufwand implementiert und aktiviert. Im Problemfall entstehende Zusatzaufwendungen sind ebenfalls kostenpflichtig.

Die Kostenoptimierung wird kann ohne Neufassung des vorliegenden Vertrags nach gegenseitiger Absprache der Vertragsparteien angepasst werden.

Aufgrund der sehr schnellen technischen Weiterentwicklung von Microsoft Azure ist möglich, dass weitere Möglichkeiten zur Kostenoptimierung zur Anwendung kommen können, die hier nicht aufgelistet sind.

Servicelevel

Eine Anpassung des Servicelevels ist nach gegenseitiger Absprache auch während der Vertragslaufzeit möglich. Die aktuell geltenden Servicelevel sind in der folgenden Tabelle dargestellt. Die einzelnen Stufen enthalten keine Supportstundenguthaben. Diese müssen in jedem Fall separat vereinbart werden.

	Grundberatung	Monitoring / Support n. Aufwand	BRONZE	SILVER	GOLD
Supportzeiten	0800-1200 1400-1700	0800-1200 1400-1700	0800-1200 1400-1700	0800-1200 1300-1700	7x24h
Mean Time to React (MTTR) während Supportzeiten	Nächster Arbeitstag	6h	4h	2h	1.5h
Mean Time to React (MTTR) ausserhalb Supportzeiten	-	Best Effort	Best Effort	6h	1.5h
Zugang Support	E-Mail	E-Mail	E-Mail - Ticketsystem Telefon b. Störung	E-Mail - Ticketsystem Sonder-Telefon b. Störung	E-Mail - Ticketsystem Sonder-Telefon b. Störung
Eskalation ausserhalb Supportzeiten	keine Eskalation	CHF 450	CHF 450	CHF 450	gebührenfrei
Persönlicher Ansprechpartner	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja
Ansprechpartner Unternehmensleitung	Nein	Ja	BA Lead KUP	BA Lead KUP	BA Lead KUP
Stundenansatz	CHF 200	CHF 200	CHF 170-190*	CHF 170-190*	CHF-170-190*
Basisgebühr	keine	keine	CHF 180 / Mt Basisfee	CHF 1000 / Mt Basisfee	CHF 2500 / Mt Basisfee
					*volumenabhängig

Wartung Azure Core Services, Absprachen ISV

Wartungen an den Azure Core Services sowie Absprachen mit Fachapplikationspartnern sind in jedem Fall kostenpflichtig und werden nach Aufwand verrechnet.

Leistungsdefinition

execure ag gewährt eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen gemäss der in diesem Vertrag vereinbarten Produkte und Services.

Microsoft Online Dienste (z.B. Office 365, Microsoft 365, Microsoft Azure, EMS/EMM/Intune etc.) unterliegen den entsprechenden Microsoft-Verträgen:

- CSP: Microsoft Cloud Agreement (es gilt die aktuelle Fassung gemäss Liste): <https://msdn.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>
- Volume Licensing: Online Services Terms (OST): Aktuelle Version <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx>
- Volume Licensing: Service Level Agreements for Microsoft Online Services (SLA) : <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx>

execure ag kann auf die Servicequalität von Microsoft in keiner Weise Einfluss nehmen und lehnt jegliche Haftung ab. Sie gewährt auch keine Gewährleistung oder Garantie, d.h. sämtliche Aktivitäten sind

kostenpflichtig gemäss entsprechender Support-Vereinbarung. Der Vertrag für die Nutzung der Plattform entsteht zwischen dem Endkunden und Microsoft (zum Beispiel für Mehrbezug von Datenvolumen, Bandbreiten, Ressourcen, Funktionen, Storage, Backup-Optionen), unabhängig von der Art der Bezahlung (ob Advisory-Modell via Microsoft-Portal oder via CSP von MIT). Microsoft behält sich auch ausdrücklich vor, jederzeit den Leistungsumfang als auch Leistungscharakteristiken zu ändern. execure ag hat darauf keinen Einfluss und kann dafür nicht haftbar gemacht werden.

Definition Monitoring

Intune / Office 365 Monitoring

Arbeitstägliche Überwachung des Zustandes der Clients bez. O365-Plattform durch ausgebildete und kontinuierliche weitergebildete Spezialisten entsprechend dem SLA.

Autonome, unmittelbare (entsprechend Risiko) Intervention auf der MS-Plattform zur Wiedererlangung des stabilen, «grünen» Zustandes.

Azure

7x24h Überwachung des VM-Zustandes und spezifizierter Services mittels geeigneter Tools durch ausgebildete und kontinuierliche weitergebildete Spezialisten entsprechend SLA.

First-Response bei Azure Service Aktualisierungen, Anpassungen und Nachrichten.

Umfang und Grenzen der Monitoring-Pauschale

Intune

- Alle Problemlösungsmassnahmen auf der Azure-Plattform
- E-Mail Alarmierung des Kunden
- Interventionen auf Kundenseite (Client) gemäss Honorarordnung oder (optionalem) Service-Paket
- 5 Geräte pro User-Lizenz bei INTUNE oder 5 Office 365 Installation sind bei der Monitoring-Pauschale eingeschlossen

Azure

- Dashboard mit VM-Zustand, geplante Updates und Statusverlauf (ab 3 VM, zusätzliche Alarmierungen kostenpflichtig)
- Periodische Vorschläge zur Optimierung der Azure Kosten
- Periodisches Rebooten gemäss Spezifikation
- Installation kritischer OS-Sicherheitsupdates: Die Kompatibilität zu Fachapplikationen oder Drittkomponenten, Peripherien, Drucker kann durch MIT nicht gewährleistet werden (Zusatzaufwendungen sind kostenpflichtig)
- Optionale zusätzliche Benachrichtigung (Statusänderungen VM, Status Backup)

Servicepaket

Was bekomme ich vom Servicepaket?

- Support DE-sprechend
- Supporter hat Zugriff auf Dokumentation
- Möglichkeit, dedizierte Schulung/Fachunterstützung effizient und mit Kenntnissen der Ausgangslage anzufordern (kostenpflichtig)
- kann Vor-Ort Support anbieten (kostenpflichtig)

Was nicht?

- Keine Projekte, neue Aufträge
- Keine Wartungen, Absprachen mit ISV

Bestimmungen bei Lizenzmutationen

Microsoft-Vertragslaufzeiten haben, sofern nichts anderes vereinbart ist, eine Laufzeit von 12 Monaten mit automatischer Erneuerung.

- Zusätzliche Lizenzen können jederzeit hinzugebucht werden.
- Wegfallende Lizenzen können jeweils nur auf das Ende der Verrechnungsperiode (quartalsweise, halbjährlich, jährlich) berücksichtigt werden. Allfällige Mehrkosten für frühzeitige Lizenzrückgaben bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Bei Einschaltungen ist nebst der Lizenzgebühr zusätzlich die Einschaltgebühr fällig.

Zahlungskonditionen

Sämtliche Preise verstehen sich exkl. MWST.

Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel jährlich. Halbjahres- und Quartalszahlungen sind nur nach Vereinbarung möglich. Falls nichts anderes vereinbart ist, wird jeweils im Voraus abgerechnet.

Die Kosten für Jahresverträge (Reserved Instances oder Jahreslizenz-Buchungen) werden in jedem Fall bei Vertragsabschluss fällig.

Der Rechnungsbetrag ist innert 30 Tagen zu begleichen.

Bei Zahlungsverzug werden ab Verfalldatum 5% Verzugszins verrechnet. Im Falle von Ausständen wird der Dienst 40 Tage ab erstem Rechnungsdatum gesperrt. Pro Mahnung werden zusätzlich CHF 25.00 Umtriebsentschädigung fällig.

Vertragsdauer / Kündigung

Die Vertragsdauer beträgt 12 Monate und beginnt ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme. Eine Vertragskündigung muss mindestens 3 Monate vor Vertragsende schriftlich via Post eingehen. Ohne rechtzeitig, schriftliche Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um weitere 12 Monate. Ausnahme bilden vertraglich explizit geregelte längere Laufzeit im Rahmen von Rabattierungen.

Azure Preise bei nutzungsbasierter Verrechnung

1 Monat entspricht kalkulatorisch 730h Azure Nutzung, verrechnet werden die effektiv angefallenen Betriebsstunden. Bei reservierten Instanzen gilt ein fixer Jahresansatz.

Für Backup- und VM Storage wird jeweils mit den angegebenen, maximalen Datenmengen gerechnet.

Der Kunde bezahlt für seine Betriebsumgebung die bei Vertragsabschluss geschätzten Kosten. Jeweils nach drei Monaten werden die effektiven Kosten eruiert und querverrechnet.

Datenschutzbestimmungen (CH-DSG / EU-DSGVO)

- Dem Kunden kommt die Rolle des **Verantwortlichen** zu und damit die oberste Verantwortung über die von ihm verarbeiteten (personenspezifischen) Daten
- Microsoft und die Fachapplikationspartner (execure ag in der Rolle als Entwickler) sind in der Rolle als **Auftragsdatenverarbeiter** tätig.
- Auch execure ag ist in der Rolle des **Auftragsdatenverarbeiters** für die Microsoft-Services zuständig – Zugriff auf personenbezogene Daten erfolgt ausschliesslich im Kontext dieser Verantwortung.

Die Verantwortung für die Datenverarbeitung durch Fachapplikationen liegt beim Kunden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachapplikationspartnern. Der Kunde erklärt sich mit der Unterschrift zu diesem Cloud-Vertrag explizit mit den aktuell gültigen Online Services Terms (OST) von Microsoft zuzustimmen.

Datenspeicherort Freshdesk-Ticketsystem

Unser Support- und Ticketsystem basiert auf der Cloudlösung Freshdesk. Wir machen unsere Kunden darauf aufmerksam, dass sich die Kommunikationsdaten rund um Supportfälle (Mailinhalte, Ticketinformationen) auf den Servern von Freshdesk in einem «World Class Datacenter» von Amazon Web Services in Virginia, USA, befinden: <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/196893-how-can-i-be-sure-that-my-data-is-safe-with-freshdesk-where-is-the-data-hosted->

Druckerszenarien und Peripherie-Geräte

Drucker (Endgeräte) und Peripherien werden im Bedarfsfall kostenpflichtig supported. Sie sind nicht Bestandteil von Monitoring. Geräte- und Betriebs-SLA sind Gegenstand der jeweiligen vertraglichen Regelung mit Gerätehersteller / Servicepartner.

Preisänderungen

Preisänderungen (seitens der Lieferanten wie Microsoft, Fortigate, Amazon etc.) können in jedem Fall an den Kunden weitergegeben werden.

Rabattierung auf Monitoring Office 365 / EMS / Intune

Folgende Rabattstufen gelten für alle Formen des Monitorings:

Ab 1'000 Seats: 3%

Ab 5'000 Seats: 4%

Ab 10'000 Seats: 5%

Bestätigung

Oben gemachte Angaben sind vollständig und korrekt. Mir ist bekannt, dass bei unvollständigen Angaben eine Bearbeitung nicht oder nur mit Verzögerung möglich ist. Ich habe von den folgenden Dokumenten Kenntnis genommen und stimme den darin enthaltenen Bestimmungen hiermit explizit zu:

- AGB der execure ag cloud division
- Microsoft Online Services Terms (OST)

Diese werden hiermit ebenfalls Vertragsbestandteil. Der Vertrag kommt nach Eingang bei execure ag cloud division zustande.

- Opt-Out Newsletter und Infos: Ich wünsche keine Newsletter / Infos zu Services / Veranstaltungseinladungen von execure ag

Datum/Ort Kunde Freienbach, den execure ag cloud division