

VERTRAGSBEDINGUNGEN SOLUTION-AS-A-SERVICE

VERSION 13. MÄRZ 2023

Artikel 1: Allgemeiner Rahmen

1.1 - Durch den Abschluss eines **Solution-as-a-Service** Vertrags (der "**Vertrag**") mit Kyos erkennt der Kunde diese Vertragsbedingungen Solution-as-a-Service und die Kyos Bedingungen und Konditionen an und erklärt sich damit einverstanden.

1.2 - Solution-as-a-Service ermöglicht es dem Kunden, von der Nutzung bestimmter Produkte und Dienstleistungen von Kyos zu profitieren, indem er eine jährliche oder monatliche Zahlungsmethode wählt, ohne eine große Anfangsinvestition tätigen zu müssen. Der Kunde erklärt sich bereit, einen festen Betrag für einen bestimmten Zeitraum zu zahlen.

1.3 - Die Vertragsbedingungen für Solution-as-a-Service sowie die Kyos Bedingungen und Konditionen sind auch auf der Kyos-Website verfügbar: <https://www.kyos.ch/docs>.

1.4 - Begriffe, die in diesen Solution-as-a-Service-Bedingungen nicht ausdrücklich definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos gegeben wird.

Artikel 2: Begriffsbestimmungen

Ablaufdatum des Pakets - Das Ablaufdatum eines Pakets, wie es im Angebot angegeben ist, oder, falls es nicht im Angebot angegeben ist, das Ablaufdatum, wie es in den Rechnungen angegeben ist.

Änderung - Bedeutet jede Änderung, Installation oder Löschung eines Dienstes.

Auswirkung - Geschätzte Anzahl der Kundenbenutzer, die von einem Vorfall betroffen sind: Geringe Auswirkung, wenn nur ein Benutzer betroffen ist, mittlere Auswirkung, wenn mehrere Benutzer betroffen sind, hohe Auswirkung, wenn alle Benutzer betroffen sind.

Datum des Vertragsbeginns - Das Datum, an dem das erste im Vertrag enthaltene Paket beginnt.

Dringlichkeit - Geschätzter Dringlichkeitsgrad eines Vorfalls: Geringe Dringlichkeit, wenn die aktuelle Arbeit des/der Benutzer(s) nicht beeinträchtigt ist, mittlere Dringlichkeit, wenn ein Teil der aktuellen Arbeit des/der Benutzer(s) beeinträchtigt ist, hohe Dringlichkeit, wenn der/die Benutzer nicht arbeiten kann/können.

Interaktion - Bezieht sich auf einen Austausch oder eine Verbindung zwischen zwei Produkten oder Komponenten, wie z. B. eine Netzwerkverbindung zwischen zwei.

Paket(e) - "Solution-as-a-Service" Produkte und/oder Dienstleistungen, die im Vertrag enthalten sind.

Priorität - Legt die Priorität für die Behandlung eines Vorfalls fest, basierend auf Kyos' Einschätzung der Auswirkungen und der Dringlichkeit gemäß der folgenden indikativen Matrix:

DRINGLICHKEIT / AUSWIRKUNG	1 USER	MEHRERE USER	ALLE USER
Möglichkeit zu arbeiten ohne Auswirkung	Niedrig (P4)	Mittel (P4)	Mittel (P3)
Ein Teil der Arbeit ist beeinflusst	Niedrig (P4)	Mittel (P3)	Hoch (P2)
Arbeitsunfähigkeit	Mittel (P3)	Hoch (P2)	Kritisch (P1)

Startdatum des Pakets - Das Startdatum des Pakets, wie im Angebot angegeben, oder, falls nicht angegeben, das Datum der Inbetriebnahme oder Lieferung des Pakets.

Supportzeit - Definiert die maximale Zeit zwischen der Eröffnung eines Incident-Tickets und seiner Bearbeitung durch unser Support-Team während der Geschäftszeiten, basierend auf der Incident-Priorität.

LEVEL	BESCHREIBUNG	SUPPORTZEIT
P1	Kritisch	1 Stunde
P2	Hoch	2 Stunden
P3	Mittel	4 Stunden
P4	Niedrig	16 Stunden
P5	Planend	

Vertragssaldo - Der Gesamtbetrag der Rechnungen, die in den verbleibenden Abrechnungszeiträumen bis zum Ablaufdatum aller vertraglich vereinbarten Pakete zu zahlen sind.

Vertragsablaufdatum - Das Ablaufdatum des letzten im Vertrag enthaltenen Pakets.

Artikel 3: Anwendbarkeit des Vertrages

Der Vertrag gilt für alle Pakete, die im Angebot angegeben sind, und/oder für alle Änderungen, die vom Kunden und Kyos akzeptiert wurden, wobei alle anderen von Kyos angebotenen Pakete vom Vertrag ausgeschlossen sind.

Artikel 4: Laufzeit und Erneuerung

4.1 - Der Vertrag tritt am Anfangsdatum des Vertrages in Kraft und gilt bis zum Ablaufdatum des Vertrages.

4.2 - Wird der Vertrag nicht gemäß Artikel 13 gekündigt, so verlängert er sich bei Ablauf automatisch um ein weiteres Jahr. Das Ablaufdatum des Vertrags wird dann um ein Jahr verlängert.

Artikel 5: Hinzufügen und Streichen von Paketen

5.1 - Der Kunde kann mit der Zustimmung von Kyos jederzeit Pakete zum Vertrag hinzufügen. Der Kunde erhält ein Angebot zur Änderung

des Vertrags, in dem der detaillierte Preis für jedes neue Paket angegeben ist.

5.2 - Der Kunde darf ein Paket nicht vor dem Ablaufdatum des Pakets aus dem Vertrag löschen.

5.3 - Entweder der Kunde oder Kyos können ein Paket mit einer Frist von drei Monaten zum Ablaufdatum des Pakets kündigen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

5.4 - Der Kunde wird erst nach dem Ablaufdatum des Pakets und nach vollständiger Bezahlung aller Rechnungen im Zusammenhang mit diesem Paket Eigentümer der Produkte des Pakets.

Artikel 6: Zeit für die Unterstützung

6.1 - Der Vertrag erlaubt einen Einsatz während der Arbeitszeiten von Kyos, d.h. von 8.00 bis 18.00 Uhr, ausgenommen Wochenenden und Feiertage in den Kantonen Genf und St. Gallen.

6.2 - Das Ziel des Service Levels ist es, bei der Lösung von Vorfällen, die die im Vertrag enthaltenen Pakete betreffen, innerhalb der vereinbarten Supportzeit einzugreifen.

6.3 - Im Falle eines Einsatzes, der eine Fahrt zum Standort des Kunden erfordert, beträgt die angestrebte Einsatzzeit eine Stunde nach der Abholung zuzüglich der Fahrtzeit zum Standort des Kunden.

Artikel 7: Proaktive Instandhaltung

Im Falle einer Warnung oder der Feststellung eines kritischen Vorfalles ist Kyos berechtigt, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um den Betrieb oder die Verfügbarkeit eines Pakets wiederherzustellen, indem es Maßnahmen ergreift, die es für angemessen hält, wie z. B. die Änderung der Konfiguration oder die Installation eines Updates der im Vertrag enthaltenen Produkte, ohne den Vertrag des Kunden abzuwarten, und dies insbesondere bei Sicherheitsvorfällen.

Artikel 8: Aktualisierungsmanagement

Die Verwaltung und Bereitstellung von Updates wird zentral von Kyos für jedes im Vertrag enthaltene Produkt durchgeführt und ist im Preis des Vertrags enthalten, vorausgesetzt, der Kunde verfügt über eine Infrastruktur, die eine zentrale Verwaltung von Updates ermöglicht.

Artikel 9: Dokumentation und Bestandsaufnahme

Kyos führt eine Bestandsaufnahme durch und führt eine streng interne Kyos-Dokumentation der im Vertrag enthaltenen Produkte.

Artikel 10: Ausschlüsse vom Vertrag

Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, sind vom Vertrag ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind unter anderem die folgenden Leistungen:

- Interventionen bei Produkten, die nicht im Vertrag enthalten sind.
- Kyos' Schulungen, Änderungsdienste, Unterstützungsdienste für die Nutzung eines Dienstes und die Präsentation von Statusaktualisierungen oder Ergebnissen, die vom Kunden angefordert werden.
- Von Kyos erbrachte Leistungen, die auf eine unsachgemäße Handhabung der im Vertrag enthaltenen Produkte durch den Kunden zurückzuführen sind.
- Jede proaktive Wartung, Update-Verwaltung, Überwachung, Backup-Verwaltung, Inventarisierung, Dokumentation, Endpunktschutz, Phishing-Tests oder wiederkehrende

Schwachstellenverwaltung, die nicht auf automatisierte und zentralisierte Weise innerhalb von Kyos durchgeführt wird.

- Störungsmanagement bei einer Interaktion zwischen zwei Produkten, von denen eines nicht im Vertrag enthalten ist.

Artikel 11: Finanzielle Bedingungen

11.1 - Bei jährlicher Abrechnung wird die Rechnung für das betreffende Paket, einschließlich der Einrichtungsgebühr und des für das erste Jahr fälligen Betrags, am Startdatum des Pakets versandt (das erste Abrechnungsjahr läuft für einen Zeitraum von zwölf Monaten ab dem Startdatum des Pakets). Die Pakete werden dann zu Beginn eines jeden Kalenderjahres für einen Abrechnungszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember in Rechnung gestellt (vorausgesetzt, dass der Abrechnungszeitraum für das zweite Jahr ab dem Tag nach dem ersten Jahrestag des Paketstarts bis zum 31. Dezember läuft, wenn das Paketstartdatum während des Jahres begann).

11.2 - Bei monatlicher Abrechnung wird die Rechnung für das betreffende Paket, einschließlich der Einrichtungsgebühr und des für den ersten Monat fälligen Betrags, am Startdatum des Pakets versandt. Die Pakete werden dann zu Beginn eines jeden Monats für einen Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt, der sich vom ersten bis zum letzten Tag des Monats erstreckt.

11.3 - Die Rechnungsstellung endet am Ablaufdatum des Pakets für jedes Paket, das gemäß Artikel 5 oben aus dem Vertrag entfernt wurde.

11.4 - Wenn das Ablaufdatum des Pakets im Laufe eines Jahres bzw. eines Monats liegt, wird der im letzten Abrechnungszeitraum des Pakets in Rechnung gestellte Betrag *antellig* anhand der Anzahl der Tage zwischen dem 1. Januar bzw. dem ersten Tag des letzten Abrechnungsmonats und dem Ablaufdatum des Pakets berechnet.

11.5 - Die vom Vertrag ausgenommenen Leistungen werden gesondert in Rechnung gestellt oder von einem "Privilege Vertrag" abgezogen, und zwar gemäß dem am Tag der Ausführung der Leistung geltenden " Preise für Dienstleistungen". Das Blatt "Preise für Dienstleistungen" kann eingesehen werden unter: <https://www.kyos.ch/docs>.

11.7 - Im Falle einer Beendigung des Vertrages vor dem Ablaufdatum, sei es durch Kündigung des Vertrages durch eine der Parteien oder durch Inverzugsetzung des Kunden durch Kyos, wird der Saldo des Vertrages sofort fällig und zahlbar durch Kyos und der Kunde ist verpflichtet, den vollen Betrag zu zahlen.

Artikel 12: Verzug

12.1 - Bei Nichteinhaltung einer Zahlungsfrist ist der Kunde automatisch in Verzug.

12.2 - Im Falle eines Verzugs kann Kyos die Bereitstellung der Pakete sofort einstellen und die vollständige Bezahlung der ausstehenden Rechnungen verlangen, bevor die Bereitstellung solcher Pakete wieder aufgenommen wird.

12.3 - Es werden Verzugszinsen in Höhe von 5 % pro Jahr erhoben, die innerhalb von dreißig Arbeitstagen nach dem Versand einer ersten Mahnung berechnet werden.

Artikel 13: Beendigung

13.1 - Sowohl der Kunde als auch Kyos können den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres

oder zum Enddatum des Vertrages kündigen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

13.2 - Im Falle einer Inverzugsetzung, wie in Artikel 12 erläutert, kann Kyos den Vertrag auch sofort und fristlos kündigen.

Artikel 14: Anwendung der allgemeinen Bedingungen

Vorbehaltlich der besonderen Bestimmungen in diesen Solution-as-a-Service-Bedingungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos auch für den Vertrag, sofern sie nicht im Widerspruch zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos stehen; im Falle eines Widerspruchs zwischen den Solution-as-a-Service-Bedingungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos haben die Solution-as-a-Service-Bedingungen Vorrang.