

## BEDINGUNGEN KYOS SLA, KYOS ASSIST UND KYOS SERENITY

VERSION 23. OKTOBER 2024

### Artikel 1: Allgemeiner Rahmen

**1.1** - Durch den Abschluss eines Kyos **SLA-, Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrags** mit Kyos (der "**Vertrag**") erkennt der Kunde die vorbehaltlose Geltung dieser Kyos SLA-, Kyos Assist- und Kyos Serenity-Bedingungen sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos an und akzeptiert diese.

**1.2** - Der Kunde kann wahlweise in den Vertrag über Kyos SLA, Kyos Assist und Kyos Serenity die Dienste Kyos Continuity und/oder Kyos Security Insights aufnehmen, der Gegenstand gesonderter spezifischer Bedingungen sind.

**1.3** - **Kyos SLA** ist ein Service für den Zugang zum Support- und Betriebszentrum von KYOS, der eine Zielvorgabe für die "Zeit bis zur Übernahme" enthält. Es beinhaltet einen Aktivitätsbericht für die im Vertrag enthaltenen Komponenten.

**1.4** - **Kyos Assist** ist ein zentralisierter und proaktiver IT-Wartungsdienst, der die Kyos SLA-Leistungen sowie die Überwachung, das Management von automatisierten Updates und ein zentralisiertes Backup-Management für die im Vertrag enthaltenen Komponenten umfasst. Kyos Assist beinhaltet auch den Schutz von Endpunkten der nächsten Generation für Benutzergeräte und Server-Kerngeräte oder virtuelle Server, die im Vertrag enthalten sind.

**1.5** - **Kyos Serenity** umfasst die Dienstleistungen von Kyos Assist sowie alle Leistungen im Zusammenhang mit dem Management von Vorfällen in Bezug auf die im Vertrag enthaltenen Komponenten.

**1.6** - **Kyos Continuity** ist ein Service, der in Notfällen außerhalb der Geschäftszeiten Zugang zum Kyos Support- und Operations-Center gewährt.

**1.7** - Die Bedingungen für Kyos SLA, Kyos Assist und Kyos Serenity sind auch auf der Kyos-Website einsehbar: <https://www.kyos.ch/docs>.

**1.8** - Begriffe, die nicht ausdrücklich in diesen Bedingungen Kyos SLA, Kyos Assist und Kyos Serenity definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos gegeben wird.

### Artikel 2: Definitionen

**Agent oder Sonde** - Software, die auf einer Komponente installiert ist und die Überwachung und Weiterleitung von Informationen und Warnungen ermöglicht.

**Änderung** - Bezeichnet jede Änderung, Erstellung, Installation, Löschung oder größere Aktualisierung einer Komponente.

**Benutzeranfrage** - Formelle Anfrage eines Benutzers zur Bereitstellung eines neuen Dienstes, zur Unterstützung bei der Nutzung der Dienste oder zur Durchführung einer geringfügigen Änderung (Beispiele: Zurücksetzen des Passworts, Freigabe einer in Quarantäne gestellten E-Mail, Wiederherstellung eines Fehlers, der vom Benutzer selbst verursacht wurde).

**Cloud-Service** - Jeder Internetdienst (as-a-Service), den der Kunde bei einem Hersteller abonniert hat, der vom Hersteller gehostet und von Kyos im Auftrag des Kunden verwaltet wird.

**Komponente** - Jede Standard- oder komplexe Ausrüstung, Dienstleistung, die Teil des Informationssystems des Kunden ist.

**Delegiertes Administratorkonto** - Option, die es dem Kunden ermöglicht, auf die Verwaltungssoftware von Kyos SLA, Kyos Assist und Kyos Serenity zuzugreifen und so jederzeit Zugriff auf die Liste der Tickets, die Aktivitätsberichte und die von den Agenten gelieferten Informationen zu haben.

**Bearbeitungszeit** - Legt die maximale Zeit zwischen der Eröffnung eines Tickets für einen Vorfall oder einen Benutzeranfrage und der Bearbeitung des Vorfalls oder der Benutzeranfrage durch unser Supportteam während der Geschäftszeiten fest, die von der Priorität des Vorfalls abhängt.

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

**Ausrüstung** - Jede physische Hardware oder jedes virtuelle Element, das Teil des Informationssystems des Kunden ist.

**Primäre Geräte** - Alle grundlegenden Netzwerkgeräte: nicht handhabbare Switches, Konverter, Module, etc.

**Zugangsgeräte** - Alle verwaltbaren Netzwerkgeräte: Layer-2-Switch, Wifi-Hotspots, IP-Telefone, Drucker usw.

**Benutzerausrüstung** - Jede Benutzerausrüstung, die auf das Informationssystem zugreift: PCs, MACs, Smartphones, Tablets usw.

**Kernausrüstung** - Jede zentrale Ausrüstung für das Informationssystem mit einem Kaufpreis von weniger als 5'000 CHF: Server, SAN/NAS, Layer-3-Switch, WiFi-Controller, Firewall, etc.

**Fortgeschrittene Kernausrüstungen** - Alle zentralen Ausstattungen des Informationssystems mit einem Kaufpreis von mehr als 5'000.- CHF

**Endpunkt** - Jedes Benutzergerät, Core-Gerät und/oder virtueller Server.

**Auswirkung** - Geschätzter Grad der Anzahl von Client-Benutzern, die von einem Vorfall betroffen sind: Begrenzte Auswirkung, wenn nur ein Benutzer betroffen ist, Mittlere Auswirkung, wenn mehrere Benutzer betroffen sind, Starke Auswirkung, wenn alle Benutzer betroffen sind.

**Interaktion** - Bezeichnet einen Austausch oder eine Verbindung zwischen zwei Komponenten, wie z. B. eine Netzwerkverbindung zwischen zwei Geräten oder zwischen einem Gerät und einem Dienst.

**Größere Aktualisierung** - Eine Software-Aktualisierung, die neue Funktionen einführt oder die Anwendung sogar völlig umstrukturiert.

**Kleinere Aktualisierung** - Eine Softwareaktualisierung, die hauptsächlich Fehlerkorrekturen oder Sicherheitslücken enthält.

**Priorität** - Legt die Priorität der Behandlung eines Vorfalles auf der Grundlage einer Einschätzung der Auswirkungen und der Dringlichkeit durch Kyos gemäß der folgenden indikativen Matrix fest:

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)

**Virtueller Server** - Jedes virtuelle Element mit einem Wert von weniger als 5'000 CHF.

**Standarddienst** - Standarddienste sind, ohne dass diese Liste erschöpfend ist, die folgenden Dienste: VPN, Archivierung, Cloud-Service und Authentifizierung.

**Komplexer Dienst** - Komplexe Dienste sind, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, die folgenden Dienste: Messaging, Telefonie-Server, Collaborative, Terminal Server (TS) und Network Access Control (NAC).

**Standort** - Büro, Filiale oder Zweigstelle an einer anderen Adresse als der Hauptsitz oder mit einem logisch getrennten Computernetzwerk.

**Supervision** - Dienst, der es ermöglicht, den Zustand einer Komponente in Echtzeit zu analysieren und Warnungen bei Fehlfunktionen zu erstellen.

**Dringlichkeit** - Die geschätzte Dringlichkeit eines Vorfalles: Begrenzte Dringlichkeit, wenn die laufende Arbeit des/der Benutzer(s) nicht beeinträchtigt ist, Mittlere Dringlichkeit, wenn ein Teil der laufenden Arbeit des/der Benutzer(s) beeinträchtigt ist, Starke Dringlichkeit, wenn der/die Benutzer nicht in der Lage ist/sind zu arbeiten.

### Artikel 3: Anwendbarkeit des Vertrags

Der Vertrag gilt für alle Komponenten und Dienstleistungen, die auf den Rechnungen zu diesen Verträgen angegeben sind; andere Komponenten oder Dienstleistungen sind somit von den oben genannten Verträgen ausgeschlossen.

### Artikel 4: Intervention

Der Vertrag ermöglicht eine Intervention während der Geschäftszeiten von Kyos, d.h. von 8:00 bis 18:00 Uhr, ohne Wochenenden und Feiertage des Kantons Genf und St. Gallen.

### Artikel 5: Kyos Continuity

**5.1** - Der Kunde hat die Möglichkeit, während der nicht geöffneten Stunden dringende Unterstützung für Core-Geräte, virtuelle Server, Standarddienste und komplexe Dienste in Anspruch zu nehmen, und zwar für Vorfälle mit der Priorität P1 oder P2.

**5.2** - In Bezug auf den Vertrag Kyos Serenity werden für Leistungen, die während der nicht geöffneten Stunden erbracht werden, die geleisteten Stunden zu einem reduzierten Tarif in Rechnung gestellt. Die Einzelheiten sind in Artikel 18 dieser Bedingungen geregelt.

### Artikel 6: Pflichten des Kunden

**6.1** - Der Kunde gestattet Kyos die Validierung der vorhandenen Infrastruktur, eine eventuelle vorherige Anpassung an die von Kyos aufgestellten Regeln der guten Praxis sowie die Bereitstellung der in Kyos SLA, Kyos Assist oder Kyos Serenity enthaltenen Dienste auf der vorhandenen Infrastruktur. Darüber hinaus gestattet der Kunde die Eröffnung des Fernzugriffs über das Internet auf die im Vertrag enthaltenen Komponenten.

**6.2** - Nach Abschluss eines Kyos SLA-, Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrags darf der Kunde seiner Infrastruktur keine neuen Komponenten hinzufügen, ohne zuvor die Zustimmung von Kyos eingeholt zu haben.

**6.3** - Der Kunde kann Kyos über gewünschte Änderungen unterrichten. Er verpflichtet sich jedoch, Kyos zu informieren, bevor er eine Änderung vornimmt.

### Artikel 7: Komponenten und Dienste

**7.1** - Die im Vertrag enthaltenen Komponenten und Dienstleistungen sind Gegenstand eines Angebots.

**7.2** - Bei Hinzufügung von Komponenten, Dienstleistungen oder Erhöhung der Anzahl der Nutzer während der Laufzeit des Vertrages werden die Beträge ab dem Datum der Hinzufügung oder Erhöhung pro rata temporis angepasst.

### Artikel 8: Servicelevel "Übernahmefristen".

**8.1** - Das Ziel des Service Levels besteht darin, die Lösung von Vorfällen, die an den im Vertrag enthaltenen Komponenten auftreten, innerhalb der vereinbarten Übernahmefrist zu intervenieren.

**8.2** - Bei Auswahl der Option Kyos Continuity beträgt das Ziel für die Bearbeitungszeit maximal eine Stunde zwischen der Eröffnung des Tickets und der Bearbeitung des Vorfalles während der Nicht-Arbeitszeiten.

**8-3** - Im Falle einer Intervention, die eine Anreise zum Standort des Kunden erfordert, beträgt die angestrebte Reaktionszeit eine Stunde nach der Übernahme zuzüglich der Zeit für die Anreise zum Standort des Kunden.

### Artikel 9: Proaktive Wartung

Für Kunden mit Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Verträgen ist Kyos im Falle eines Warnhinweises oder der Identifizierung eines kritischen Vorfalles berechtigt, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um den Dienst den Nutzern wieder zur Verfügung zu stellen, indem sie die Maßnahmen ergreift, die ihr geeignet erscheinen, wie z.B. die Konfiguration zu ändern oder ein Update auf den im Vertrag enthaltenen Komponenten zu installieren, ohne die Zustimmung des Kunden abzuwarten, und dies insbesondere bei Sicherheitsvorfällen.

### Artikel 10: Verwaltung von Aktualisierungen

**10.1** - Für Kunden mit Kyos Assist oder Kyos Serenity Verträgen wird die Verwaltung und Bereitstellung von Kleinen Updates zentral von Kyos auf jeder Komponente oder Dienstleistung durchgeführt, die in dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag enthalten ist, und ist im Preis des Vertrages enthalten, und zwar unter der Voraussetzung, dass der Kunde über eine Infrastruktur verfügt, die eine zentrale Verwaltung von Updates ermöglicht.

**10.2** - Update-Aktivitäten für Komponenten, die nicht zentral verwaltet werden, sowie für größere Updates werden gesondert in Rechnung gestellt oder von einem "Kyos Privilege"-Vertrag abgezogen.

**10.3** - Für den Fall, dass die Version einer Komponente von Kyos als zu riskant angesehen wird und diese nicht aktualisiert werden kann, wird diese Komponente vom Vertrag ausgeschlossen.

## Artikel 11: Supervision

**11.1** - Für Kunden mit Kyos Assist oder Kyos Serenity Verträgen erfolgt die Überwachung zentral innerhalb von Kyos auf jeder Komponente oder Dienstleistung, die in dem Vertrag enthalten ist und über einen Überwachungssensor verfügt.

**11.2** - Jede automatisch oder manuell während der Supervision erstellte Warnung eröffnet ein Incident-Ticket und wird vom Kyos Support-Team bearbeitet.

## Artikel 12: Verwaltung von Backups

**12.1** - Für Kunden mit Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrag, die über eine mit den Verwaltungstools von Kyos kompatible Backup-Lösung verfügen, verwaltet Kyos die Backups auf den Komponenten und Diensten unter Vertrag zentral und ferngesteuert von seinen Räumlichkeiten aus.

**12.2** - Auf Wunsch des Kunden können auch regelmäßige Wiederherstellungstests durchgeführt werden. Diese sind nicht durch den Kyos SLA-, Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrag abgedeckt und werden separat in Rechnung gestellt oder von einem "Kyos Privilege"-Vertrag abgezogen.

**12.3** - Im Falle der Option FF-BACK-CHECK für eine Komponente des Vertrages führt Kyos jährlich eine Überprüfung der Sicherungen sowie einen grundlegenden Wiederherstellungstest für diese Komponente durch, wobei die Dienstleistungen in diesem Fall im Vertrag enthalten sind.

## Artikel 13: Dokumentation und Inventar

**13.1** - Kyos inventarisiert und führt eine streng Kyos-interne Dokumentation der Komponenten des Kunden.

**13.2** - Auf Wunsch und durch Abschluss einer speziellen Option kann der Kunde einen dedizierten Zugang zur Dokumentation und zum Inventar erhalten.

**13.3** - Kyos gibt keine Garantie für die Richtigkeit der in der Dokumentation und im Inventar aufgelisteten Informationen.

## Artikel 14: Schutz von Endpunkten

**14.1** - Für Kunden mit Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrag stellt Kyos Endpoint-Schutzsoftware der nächsten Generation für alle kompatiblen Benutzergeräte, Kerngeräte oder virtuellen Server zur Verfügung. Der Endpoint-Schutz einer Komponente ist eine zwingende Voraussetzung für die Aufnahme dieser Komponente in den Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrag.

**14.2** - Kyos gibt keine Schutzgarantie.

## Artikel 15: Erneuerung

**15.1** - Die Erneuerung von Komponenten muss bei Kyos erfolgen.

**15.2** - Komponenten, die nicht bei Kyos erneuert werden, sind nicht im Kyos Serenity-Vertrag enthalten und unterliegen den geltenden Tarifen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos.

## Artikel 16: Herstellerwartung

Alle Komponenten müssen durch eine Herstellerwartung abgedeckt sein, wie sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos definiert ist.

## Artikel 17: Ausschlüsse vom Vertrag

Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, sind vom Vertrag ausgeschlossen. Sie werden gesondert in Regie berechnet oder von einem "Kyos Privilege"-Vertrag abgezogen. Ausgeschlossen sind unter anderem:

**17.1** - Eingriffe in Komponenten und Dienste, die nicht im Vertrag enthalten sind.

**17.2** - Von Kyos durchgeführte Schulungen, Änderungsdienste, Unterstützungsdienste für die Nutzung einer Komponente, Projektmanagement sowie die Präsentation von Statusberichten oder Ergebnissen, die vom Kunden angefordert werden.

**17.3** - Leistungen, die Kyos infolge einer unsachgemäßen Handhabung einer Komponente durch den Kunden erbringt.

**17.4** - Jede Leistung, die an einer Komponente erbracht wird, die nicht durch eine mit Kyos kooperierende Herstellerwartung abgedeckt ist.

**17.5** - Alle Leistungen der proaktiven Wartung, des Update-Managements, der Überwachung, des Backup-Managements, der Inventarisierung, der Dokumentation, des Endpoint-Schutzes, der Phishing-Tests oder des wiederkehrenden Schwachstellenmanagements, die nicht automatisiert und zentral innerhalb von Kyos durchgeführt werden, sind von dem Vertrag ausgeschlossen.

**17.6** - Jede Interventionsleistung, die im Rahmen eines Kyos SLA-Vertrags erbracht wird.

**17.7** - Der Kyos Assist Vertrag deckt nicht die mit der Bearbeitung von Vorfällen verbundene Interventionszeit.

**17.8** - Der Kyos Serenity Vertrag deckt nicht die Bearbeitung eines Vorfalles ab, der sich auf eine Interaktion zwischen zwei Komponenten bezieht, von denen eine nicht im Vertrag enthalten ist.

## Artikel 18: Finanzielle Bedingungen

**18.1** - Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich oder jährlich gemäß den im Angebot angegebenen Preisen und Bedingungen.

**18.2** - Die Einrichtungsgebühr wird einmalig beim Abschluss des Vertrags oder beim Hinzufügen eines Standorts berechnet.

**18.3** - Die Preise für die im Vertrag enthaltenen Leistungen werden bei der Verlängerung des Vertrags automatisch an die Entwicklung dieser Preise, des Informationssystems des Kunden, der Anzahl der Komponenten, der Anzahl der Dienste und der Anzahl der Nutzer angepasst.

**18.4** - Die Abrechnung der im Vertrag enthaltenen Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten ist in dem unter: <https://www.kyos.ch/docs> abrufbaren Blatt "Kyos Continuity" angegeben.

**18.5** - Vom Vertrag ausgeschlossene Leistungen werden gesondert gemäß dem Blatt "Preisliste für Dienstleistungen" in Rechnung gestellt, das zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültig ist. Das

Blatt "Preisliste für Dienstleistungen" kann unter folgender Adresse eingesehen werden: <https://www.kyos.ch/docs>.

**18.6** - Kyos Assist und Kyos Serenity umfassen darüber hinaus keine Lizenzgebühren für Hardware- oder Software-Wartung oder Ersatzlizenzen, mit Ausnahme der Bereitstellung von Endpoint Protection Software für kompatible Komponenten, die im Vertrag enthalten sind.

#### **Artikel 19: Kündigung**

**19.1** - Die Parteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündigen. Die Kündigung erfolgt schriftlich.

**19.2** - Wenn der Vertrag nicht von den Parteien gekündigt wird, verlängert er sich nach Ablauf automatisch um 1 Jahr.

#### **Artikel 20: Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Für alles, was in diesen Bestimmungen nicht vorgesehen ist, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos.