

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN KYOS ASSIST UND

### KYOS SERENITY VERSION 18. MAI 2021

#### Artikel 1: Allgemeiner Rahmen

- 1.1 Durch den Abschluss einer **Kyos Assist- und Kyos Serenity-Vereinbarung** mit Kyos (die "**Vereinbarung**") erkennt der Kunde diese Kyos Assist- und Kyos Serenity-Bedingungen und die Kyos-Nutzungsbedingungen an und erklärt sich damit einverstanden, an diese gebunden zu sein.
- 1.2 Der Kunde kann sich dafür entscheiden, Kyos Security Insights und/oder Kyos Continuity Services in den Kyos Assist- und Kyos Serenity-Vertrag aufzunehmen.
- 1.3 **Kyos Assist ist ein** zentralisierter und proaktiver IT-Wartungsservice, der Überwachung, automatisches Update-Management, garantierte Intervention und Aktivitätsberichte für die im Vertrag enthaltenen Komponenten beinhaltet.
- 1.4 **Kyos Serenity** umfasst Kyos Assist-Dienste sowie alle Dienste im Zusammenhang mit dem Störungsmanagement für die im Vertrag enthaltenen Komponenten und Dienste.
- 1.5 **Kyos Security Insights** umfasst eine Reihe von IT-Sicherheitsdienstleistungen und ist eine wesentliche Ergänzung zu Kyos Assist oder Kyos Serenity.
- 1.6 **Kyos Continuity** ist ein Service, der Zugang zu Notfallhilfe ausserhalb der Geschäftszeiten bietet.
- 1.7 Die Bedingungen für Kyos Assist und Kyos Serenity finden Sie auch auf der Kyos-Website: <https://www.kyos.ch/de/docs>.
- 1.8 Vordefinierte Begriffe, die in diesen Kyos Assist- und Kyos Serenity-Bedingungen nicht ausdrücklich definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in den Kyos-Bedingungen gegeben wird.

#### Artikel 2: Definitionen

**Agent oder Probe** - Software, die auf einem Gerät installiert ist und die Überwachung und Meldung von Informationen und Warnungen an Support-Teams ermöglicht.

**Änderung** - Bezieht sich auf jede Änderung, Erstellung, Installation oder Entfernung einer Komponente.

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

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

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

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

**Access Equipment** - Alle verwaltbaren Netzwerkgeräte: Layer-2-Switches, WiFi-Hotspots, IP-Telefone usw.

**Benutzergeräte** - Alle Geräte, die von einem Benutzer verwendet werden, der auf das Informationssystem zugreift: PC, MAC, Smartphones, Tablets, usw.

**Core Equipment** - Alle zentralen Geräte für das Informationssystem mit einem Anschaffungspreis von weniger als CHF 5.000: Server, NAS, Level-3-Switches, Wi-Fi-Controller, Firewalls, etc.

**Erweiterte Kernausrüstung** - Jede zentrale Ausrüstung für das Informationssystem mit einem Anschaffungspreis von mehr als CHF 5.000.

**Endpunkt** - Beliebige Benutzergerät, Hauptgerät und/oder virtueller Server.

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

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

**Standardservice** - Der Standardservice umfasst unter anderem die folgenden Services: VPN, Archivierung, Cloud-Service und Authentifizierung.

**Komplexer Dienst** - Komplexe Dienste umfassen unter anderem die folgenden Dienste: Messaging, Telephony Server, Collaboration, Terminal Server (TS) und Network Access Control (NAC).

**Vulnerability Scanning** - Automatische Erkennung von Schwachstellen, die aus dem Internet auf IP-Adressen des Kunden mit spezieller Software durchgeführt wird.

**Standort** - Ein Büro, eine Niederlassung oder eine Zweigstelle an einer anderen Adresse als der Hauptsitz und mit einem separaten Computernetzwerk.

**Überwachung** - Dienst, der es Ihnen ermöglicht, den Status einer Komponente in Echtzeit zu analysieren und im Falle einer Störung Alarmer zu erzeugen.

#### Artikel 3: Anwendbarkeit des Vertrages

Der Vertrag gilt für alle Komponenten und Leistungen, die auf den Rechnungen zu diesen Verträgen angegeben sind, die anderen Komponenten oder Leistungen sind somit von den vorgenannten Verträgen ausgeschlossen.

#### Artikel 4: Intervention

Der Vertrag erlaubt einen Einsatz während der Arbeitszeiten von Kyos, d.h. von 8 Uhr morgens bis 18 Uhr abends, ausgenommen Wochenenden und Feiertage.

## Artikel 5: Kyos Kontinuität

**5.1** - Der Kunde kann in dringenden Fällen ausserhalb der Geschäftszeiten für Core Equipment, virtuelle Server, Standarddienste und komplexe Dienste Hilfe in Anspruch nehmen.

**5.2** - Im Falle des Kyos Serenity-Vertrages werden Leistungen, die während der arbeitsfreien Zeit erbracht werden, zu einem reduzierten Satz in Rechnung gestellt. Einzelheiten sind in Klausel 22 dieser Bedingungen festgelegt.

## Artikel 6: Verpflichtungen des Kunden

**6.1** - Der Kunde erlaubt Kyos, die bestehende Infrastruktur zu validieren, um die Einhaltung der Best Practices von Kyos zu gewährleisten und die in Kyos Assist oder Kyos Serenity enthaltenen Services auf der bestehenden Infrastruktur einzusetzen. Darüber hinaus gestattet der Kunde die Eröffnung eines Fernzugriffs über das Internet auf die vertragsgegenständlichen Komponenten.

**6.2** - Sobald ein Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrag abgeschlossen wurde, darf der Kunde ohne vorherige Genehmigung von Kyos keine neuen Komponenten zu seiner Infrastruktur hinzufügen.

**6.3** - Der Kunde kann Kyos über die gewünschten Änderungen instruieren. Der Kunde verpflichtet sich jedoch, keine Änderungen, ohne die Zustimmung von Kyos vorzunehmen.

## Artikel 7: Komponenten und Dienste

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

**7.2** - Im Falle der Hinzufügung von Komponenten, Diensten oder einer Erhöhung der Anzahl der Nutzer während der Vertragslaufzeit werden die Beträge zeitanteilig ab dem Datum der Hinzufügung oder Erhöhung angepasst.

## Artikel 8: Interventionsgarantien

**8.1** - Kyos verpflichtet sich, auf Vorfälle zu den im Vertrag enthaltenen Komponenten innerhalb von 4 oder 8 Arbeitsstunden nach der Erstellung des Tickets durch den Kunden zu reagieren. Die Antwortzeit richtet sich nach dem von den Parteien vereinbarten Zeitrahmen.

**8.2** - Wenn die Kyos Continuity Option gewählt wird, verpflichtet sich Kyos, auf Vorfälle bei den im Vertrag enthaltenen Komponenten innerhalb von 4 oder 8 Stunden zu reagieren, auch ausserhalb der Geschäftszeiten.

## Artikel 9: Proaktive Wartung

Im Falle einer Alarm- oder Störungsidentifizierung ist Kyos berechtigt, die notwendigen Massnahmen zu ergreifen, um die Komponenten, die im Vertrag enthalten sind, wieder in Betrieb zu nehmen, die Konfiguration zu ändern oder ein Update zu installieren, ohne die Zustimmung des Kunden abzuwarten.

## Artikel 10: Update-Management

Die Verwaltung und Bereitstellung von Updates wird zentral von Kyos für jede Komponente oder jeden Service durchgeführt, die im Vertrag mit dem Kunden enthalten sind.

## Artikel 11: Beaufsichtigung

**11.1** - Die Überwachung wird zentral innerhalb von Kyos für jede im Vertrag enthaltene Komponente oder Dienstleistung durchgeführt, die eine Überwachungssonde hat.

**11.2** - Jeder Alarm, der automatisch oder manuell während der Überwachung erstellt wird, öffnet ein Vorfallicket und wird zunächst vom Kyos-Supportteam bearbeitet.

## Artikel 12: Backup-Management

**12.1** - Kyos wird Backups der vertraglich vereinbarten Komponenten und Services zentral und per Fernzugriff von seinen Räumlichkeiten aus verwalten.

**12.2** - Auf Wunsch des Kunden können Wiederherstellungstests durchgeführt werden, die jedoch nicht durch den Kyos Assist- oder Kyos Serenity-Vertrag abgedeckt sind und daher in der Verantwortung des Kunden liegen.

## Artikel 13: Dokumentation und Inventarisierung

**13.1** - Kyos inventarisiert und pflegt die Dokumentation über die Komponenten des Kunden.

**13.2** - Auf Anfrage kann der Kunde einen speziellen Zugang zur Dokumentation und zum Inventar erhalten.

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

## Artikel 14: Schutz von Endpunkten

**14.1** - Kyos stellt Endpunktschutzsoftware für alle kompatiblen Benutzergeräte, Kerngeräte oder virtuellen Server zur Verfügung.

**14.2** - Kyos bietet keine Schutzgarantie.

## Abschnitt 15: Kyos Sicherheitseinblicke

Kunst. 16 bis 18 dieser Bedingungen sind anwendbar, wenn der Kunde den Kyos Security Insights Service in Anspruch genommen hat.

## Artikel 16: Phishing-Tests

**16.1** - Die Phishing-Tests werden von Kyos in einer automatischen und zentralisierten Art und Weise an allen vom Kunden bereitgestellten E-Mail-Adressen durchgeführt.

**16.2** - Datum und Inhalt der Tests können dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt werden.

## Artikel 17: Wiederkehrendes Management von Schwachstellen

**17.1** - Schwachstellen-Scans werden von Kyos automatisch und zentral auf allen IP-Adressen des Kunden durchgeführt, die vom Internet aus zugänglich sind.

**17.2** - Die Daten der Schwachstellenscans können dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

## Artikel 18: Überprüfung der guten Sicherheitspraxis

**18.1** - Die Überprüfung der guten Sicherheitspraktiken wird alle sechs Monate auf zentraler Basis innerhalb von Kyos durchgeführt.

**18.2** - Das Ergebnis der Überprüfung kann dem Kunden auf dessen Wunsch mitgeteilt werden.

## Artikel 19: Erneuerung

**19.1** - Die Erneuerung der Komponenten muss mit Kyos durchgeführt werden.

**19.2** - Komponenten, die nicht mit Kyos erneuert werden, sind nicht im Kyos Serenity-Vertrag enthalten und unterliegen den geltenden Tarifen gemäss den Geschäftsbedingungen von Kyos.

## **Artikel 20: Wartung durch den Hersteller**

Alle Komponenten müssen durch die Wartung des Herstellers abgedeckt sein, wie in Kyos' Allgemeinen Bedingungen definiert.

## **Artikel 21: Ausschluss vom Vertrag**

**21.1** - Der Vertrag deckt keine Eingriffe an Komponenten und Dienstleistungen ab, die nicht im Vertrag enthalten sind.

**21.2** - Der Vertrag deckt unter anderem nicht Kyos' Schulungen, Änderungsdienste, Komponenten-Support-Services, Projektmanagement und die Berichterstattung über Status oder Ergebnisse ab.

**21.3** - Leistungen, die von Kyos infolge einer unsachgemässen Handhabung einer Komponente durch den Kunden erbracht werden, sind nicht im Vertrag enthalten.

**21.4** - Jeder Service, der an einer Komponente durchgeführt wird, die nicht durch eine Kyos-Herstellerwartung abgedeckt ist, ist vom Vertrag ausgeschlossen.

**21.5** - Jegliche proaktive Wartung, Update-Verwaltung, Überwachung, Backup-Verwaltung, Inventarisierung, Dokumentation, Endpunktschutz, Phishing-Tests oder wiederkehrendes Schwachstellenmanagement, die nicht in einer automatisierten und zentralisierten Weise innerhalb von Kyos durchgeführt werden, sind von der Vereinbarung ausgeschlossen.

**21.6** - Der Kyos Assist-Vertrag deckt keine Interventionszeit im Zusammenhang mit dem Störungsmanagement ab.

**21.7** - Der Kyos Serenity-Vertrag deckt kein Störungsmanagement ab, das sich auf eine Interaktion zwischen zwei Komponenten bezieht, von denen eine nicht im Vertrag enthalten ist.

## **Artikel 22: Finanzielle Bedingungen**

**22.1** - Die Rechnungsstellung erfolgt auf monatlicher oder jährlicher Basis gemäss den im Angebot angegebenen Preisen und Bedingungen.

**22.2** - Die Einrichtungsgebühr wird einmalig bei Vertragsabschluss und bei Hinzufügen eines Standorts in Rechnung gestellt.

**22.3** - Die Preise für die im Vertrag enthaltenen Leistungen werden zum Zeitpunkt der Vertragsverlängerung entsprechend der Entwicklung dieser Preise, des Informationssystems des Kunden, der Anzahl der Komponenten, der Anzahl der Leistungen und der Anzahl der Nutzer angepasst.

**22.4** - Die Abrechnung von Dienstleistungen, die im Vertrag enthalten sind, ausserhalb der Arbeitszeiten ist im Formular "Kyos Continuity" festgelegt, das unter <https://www.kyos.ch/de/docs> eingesehen werden kann.

**22.5** - Die vom Vertrag ausgeschlossenen Leistungen werden gesondert gemäss dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Blatt "Leistungstarife" in Rechnung gestellt. Das Blatt "Service Rates" kann eingesehen werden unter: <https://www.kyos.ch/de/docs>.

**22.6** - Kyos Assist und Kyos Serenity beinhalten keine Lizenz-, Hardware- oder Software-Wartungs- oder Austauschgebühren.

## **Artikel 23: Beendigung**

**23.1** - Die Parteien können den Vertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Vertragsjahres kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

**23.2** - Wenn der Vertrag nicht von den Parteien gekündigt wird, verlängert er sich an seinem Ablaufdatum automatisch um ein Jahr.

## **Artikel 24: Anwendung der allgemeinen Bedingungen**

Für alle Angelegenheiten, die nicht durch diese Bestimmungen abgedeckt sind, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kyos.