



# Service Level Agreement (SLA)

zuletzt angepasst am 02.11.2023

Livtec GmbH

## Dokument Meta Informationen

Status	Genehmigt
Vertraulichkeit	Öffentlich
Autor	Livtec GmbH
Erstelldatum	02.11.2023

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Geltungsbereich</b>	<b>4</b>
<b>2 Services</b>	<b>4</b>
<b>3 AGB und SLA</b>	<b>4</b>
<b>4 Service Level</b>	<b>5</b>
<b>5 Verfügbarkeit</b>	<b>5</b>
5.1 Allgemeine Verfügbarkeit	5
5.1.1 livSupport Default:	5
5.1.2 livSupport Basic:	5
5.1.3 livSupport Advanced:	5
5.1.4 livSupport Premium:	5
5.2 Ausschlüsse	6
5.3 Überprüfung	6
<b>6 Geld-zurück-Garantie</b>	<b>6</b>
6.1 Berechnung	6
6.2 Berechnung der Gutschrift	6
6.3 Ausschluss	7
<b>7 Weitergehende Haftung</b>	<b>7</b>
<b>8 Wartungsfenster</b>	<b>7</b>
<b>9 Verantwortlichkeiten</b>	<b>8</b>
9.1 livCloud Infrastruktur	8
9.2 livLink	8
9.3 Lokale Infrastruktur	8
<b>10 Support</b>	<b>8</b>
10.1 Supportumfang	8
10.1.1 inklusiver Support	8
10.1.2 kostenpflichtiger Support	8
10.2 Kontaktmöglichkeiten	9
10.3 Supportzeiten	9
10.4 Pikettdienst	9
10.5 «Pay per Incident»	10
10.6 garantierte Reaktionszeiten	10
10.7 garantierte Lösungszeiten	11
10.8 Stundensatz	11

10.9 Eskalationsverfahren	11
10.9.1 Eskalationsstufen	11
10.9.2 Eskalationskontakt	11
<b>11 Apps</b>	<b>11</b>
11.1 Aktualisierung einfacher Apps (livApps Default und Classic)	11
11.2 Aktualisierung komplexer Apps (livApps Standard, Advanced und Premium)	12
11.2.1 Vorgehen	12
11.3 Testsystem	12
11.4 Verantwortung für Lizenzen	13
<b>12 User Accounts</b>	<b>13</b>
<b>13 Internet</b>	<b>13</b>
13.1 Beanspruchung der Internetverbindung	13
<b>14 Speicher</b>	<b>14</b>
14.1 Menge	14
14.2 Private Daten	14
<b>15 IT-Sicherheit</b>	<b>14</b>
15.1 Allgemein	14
15.2 Rechenzentrum	14
15.3 Fremde Daten	15
15.4 User Accounts	15
15.5 Multi Faktor Authentifizierung	15
15.6 Verschlüsselung	15
15.7 Massenmails	15
15.8 Schadapps	15
<b>16 Datensicherung</b>	<b>16</b>
16.1 Aufbewahrungszeiten	16
16.2 Microsoft 365 und M365 Exchange	16
16.3 Wiederherstellung von Daten	16
16.4 Lokale Daten	16
<b>17 externer Webseitenzugriff</b>	<b>17</b>

## 1 Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für die bereitgestellten IT-Services der Livtec GmbH (nachfolgend «Livtec»), die auf der livCloud Plattform basieren.

Die "livCloud" umfasst das Gesamtprodukt der Livtec. Der Begriff "Apps" umfasst jegliche Pakete, Programme, Software, Applikationen und Apps, die im Folgenden unter dem Begriff "Apps" zusammengefasst werden.

Das Service Level Agreement legt die festgelegten Leistungsniveaus, Zuständigkeiten und Reaktionszeiten für die livCloud-Services fest. Es dient als klare und transparente Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen der Livtec und dem Kunden, um sicherzustellen, dass die Services gemäss den vereinbarten Standards erbracht werden.

## 2 Services

Die livCloud ist in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt. Für eine bessere Übersicht wurden folgende Services definiert:

- livCloud – Umfasst die Produkte livDesk, livData, livShare, livSec, livBackup Default, livSupport Default und livApps der Kategorien Default, Classic und Basic.
- livCollab – Umfasst das Produkt Microsoft 365, welche von Microsoft betrieben werden.
- livExchange – Umfasst das Produkt Livtec Exchange Mailserver.
- livApps – Umfasst die Kategorien livApps Advanced und Premium.
- livPlus – Umfasst Dienstleistungen welche optional erweitert werden können.
- livLink – Umfasst die physische Hardware und die damit verbundenen Services.

Das Service Level Agreement gilt soweit für alle Services wenn nicht anders beschrieben.

## 3 AGB und SLA

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie die SLA der Livtec finden Anwendung und sind unter [www.livtec.cloud/terms](http://www.livtec.cloud/terms) einsehbar.

## 4 Service Level

Die Livtec bietet ihren Kunden vier verschiedene Service Levels zur Auswahl an, wobei die Standard-Variante livSupport Default immer inklusive ist. Die Service Levels livSupport Basic, livSupport Advanced und livSupport Premium können gegen einen monatlichen Aufpreis erworben werden. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Service Levels sind wie folgt:

	livSupport Default	livSupport Basic	livSupport Advanced	livSupport Premium
<b>Garantierte Verfügbarkeit:</b>				
Werktage von 9:00-16:00 Uhr	✓	✓	✓	✓
Werktage von 7:00-19:00 Uhr	✗	✓	✓	✓
Wochenende von 7:00-19:00 Uhr	✗	✗	✓	✓
365 Tage / 24 Stunden	✗	✗	✗	✓
<b>Garantierte Reaktionszeit:</b>				
4 Stunden	✗	✓	✓	✓
2 Stunden	✗	✗	✗	✓
«Pay per Incident» ausserhalb der Supportzeiten	✓	✓	✓	✗
Geld-zurück-Garantie	✗	✗	✓	✓

Kunden haben die Möglichkeit, das passende Service Level auszuwählen und bei Bedarf anzupassen (Anpassung nur für ganze Monate möglich).

## 5 Verfügbarkeit

### 5.1 Allgemeine Verfügbarkeit

Die livCloud Infrastruktur steht den Anwendern grundsätzlich 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr zur Verfügung (365/24 Betrieb). Zu beachten ist jedoch, dass die garantierte Verfügbarkeit sich ausschliesslich auf die Zeitspannen gemäss dem gewählten Service Level bezieht. Die allgemeine Verfügbarkeit ist die Zeitspanne ausserhalb der garantierten Verfügbarkeit.

#### 5.1.1 livSupport Default:

Im Zeitfenster von Montag - Freitag von 9:00 - 16:00 Uhr wird eine Verfügbarkeit von 99.8% garantiert. Zu den restlichen Zeiten gilt die allgemeine Verfügbarkeit.

#### 5.1.2 livSupport Basic:

Im Zeitfenster von Montag - Freitag von 07:00 - 19:00 Uhr wird eine Verfügbarkeit von 99.8% garantiert. Zu den restlichen Zeiten gilt die allgemeine Verfügbarkeit.

#### 5.1.3 livSupport Advanced:

Im Zeitfenster von Montag - Sonntag von 07:00 - 19:00 wird eine Verfügbarkeit von 99.8% garantiert. Zu den restlichen Zeiten gilt die allgemeine Verfügbarkeit.

#### 5.1.4 livSupport Premium:

Es wird eine durchgängige Verfügbarkeit von 99.8% garantiert.

## 5.2 Ausschlüsse

Folgende Unterbrüche sind von der garantierten Verfügbarkeit ausgeschlossen:

- geplante Wartungsfenster
- Unterbrüche der Internetverbindung
- Unterbrüche durch Fehler in der lokalen IT-Infrastruktur des Kunden, z.B. PC, Firewall, Smartphone, etc.
- Apps von Drittanbietern welche wegen Programmier- oder Kompatibilitätsfehler vollständig oder teilweise nicht benutzbar ist
- Cyberattacken
- Höhere Gewalt

## 5.3 Überprüfung

Die Verfügbarkeit wird von der Livtec durch geeignete Programme und/oder Verfahren überwacht und auf Wunsch jährlich dem Kunden mittels eines Rapports schriftlich mitgeteilt. Die Zeitfenster beziehen sich auf die lokale Zeit in der Schweiz. Die Berechnung der garantierten Verfügbarkeit erfolgt wie folgt: Die erwartete Verfügbarkeitszeit gemäss dem abgemachten Service Level, abzüglich der erwähnten Ausschlüsse. Der Verfügbarkeitszeitraum wird über einen Zeitraum von 12 Monaten gemessen.

## 6 Geld-zurück-Garantie

Die Geld-zurück-Garantie gilt ausschliesslich für Kunden mit einem vereinbarten livSupport Advanced oder livSupport Premium Vertrag.

### 6.1 Berechnung

Falls die tatsächliche Verfügbarkeit eines Services in einem Monat geringer ist als die garantierte Verfügbarkeit für diesen Service gemäss dem gewählten Support-Abonnement, gewährt die Livtec dem Kunden eine Gutschrift für den betroffenen Monat. Diese Gutschrift wird von der nächsten Rechnung abgezogen.

### 6.2 Berechnung der Gutschrift

Die Gutschrift bei Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit in Prozent =  $(\text{Nicht-Verfügbarkeit des Services in Stunden} / \text{Garantierte Verfügbarkeit in Stunden}) * 100$

Gutschrift = Unterschreitung in Prozent \* monatliche livCloud Service Rechnung

Es ist wichtig zu beachten, dass die Berechnung der Gutschrift nur für die Zeitspannen erfolgt, die innerhalb der garantierten Verfügbarkeitszeiten des jeweiligen Support-Abonnements liegen. Zudem wird die Berechnung pro Service erstellt und nicht für die gesamte monatliche livCloud Rechnung.

Im Fall einer teilweisen Nichtverfügbarkeit eines Services, beispielsweise aufgrund des Ausfalls einer einzelnen Applikation oder des E-Mail-Systems, wird dies nur dann in die Berechnung der garantierten Verfügbarkeit einbezogen, wenn die Geschäftsfähigkeit des Kunden ähnlich beeinträchtigt ist wie bei einem Totalausfall.

Bei längeren Ausfällen eines wichtigen Teil-Services erhält der Kunde für die prozentuale Ausfallzeit (Ausfallzeit in Stunden / (garantierte Verfügbarkeit in Stunden / 100)) eine anteilmässige Gutschrift auf die nächste Rechnung.

Für Teil-Services, die von Drittanbietern entwickelt wurden, übernimmt die Livtec keine Garantie für Probleme im Zusammenhang mit Fehlern oder Kompatibilitätsproblemen in der Applikation. Solche Fehler gelten nicht als von der Livtec verursachte Ausfallzeiten und sind daher nicht rückvergütungsberechtigt. Die Livtec meldet derartige Fehler umgehend dem Drittanbieter und installiert Lösungen, sobald diese vom Drittanbieter zur Verfügung gestellt werden.

Die Gesamtsumme aller Gutschriften pro Monat ist auf die monatliche livCloud Miete begrenzt und ist nicht kumulierbar über mehrere Monate.

### 6.3 Ausschluss

LivCollab beinhaltet Produkte, welche durch Microsoft zur Verfügung gestellt werden. Die Livtec stellt die Lizenzen und die Integration in die livCloud sicher, ist jedoch abhängig von der Verfügbarkeit seitens Microsofts. Daher kann auf den Service livCollab keine Geld-zurück Garantie gewährt werden. Ebenfalls ist die Geld-zurück-Garantie ausgeschlossen, so fern wie unter Kapitel 9 eine Wartung durchgeführt wird.

Auch ausgeschlossen sind livApps, welche durch einen Clouddienst abhängig sind.

## 7 Weitergehende Haftung

Jede weitergehende Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen sowie dem Einsatz und Gebrauch des Arbeitsergebnisses und den daraus resultierenden Resultaten, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Arbeitsausfall, Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Auftraggebers, Rekonstruktion und Wiederherstellung von Daten oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

## 8 Wartungsfenster

Die Livtec führt regelmässige Wartungsfenster durch, die der Pflege der livCloud dienen. Die Wartungsfenster werden den Kunden im Voraus angekündigt. Während eines Wartungsfensters kann es zu vorübergehenden Unterbrechungen der Verbindung und des Zugriffs auf die livCloud kommen.

Die Wartungsfenster dienen der Durchführung von Betriebssystem- und App-Aktualisierungen, der Anpassung und Verbesserung von Konfigurationen, der Erneuerung von Infrastruktur usw. und sind unerlässlich, um einen reibungslosen Betrieb der livCloud sicherzustellen.

Die geplanten Wartungsfenster werden auf der Webseite <https://www.livtec.cloud/events/> im Voraus angekündigt. Die Livtec kann bei Bedarf (z.B. Notfallupdates für Betriebssysteme oder Apps aufgrund von bereits ausgenutzten Sicherheitslücken) auch ausserplanmässige Wartungsfenster durchführen. Diese werden nach Möglichkeit zu Randzeiten durchgeführt. In einem solchen Fall werden die Kunden über die entsprechenden Massnahmen per E-Mail und auf der Website <http://www.livtec.cloud/status> benachrichtigt.

## 9 Verantwortlichkeiten

### 9.1 livCloud Infrastruktur

Die gesamte livCloud Infrastruktur liegt in der Verantwortung der Livtec.

### 9.2 livLink

Der livLink ist ein Hardwaregerät, welche dem Kunden vermietet wird. Es bleibt bis über Vertragsende Eigentum der Livtec.

### 9.3 Lokale Infrastruktur

Die lokale IT-Infrastruktur, einschliesslich PCs, Drucker, Scanner, Switches, Router, Internetverbindung usw., liegt in der Verantwortung des Kunden. Jegliche Unterstützung im Bereich der lokalen IT-Infrastruktur durch die Livtec ist kostenpflichtig.

## 10 Support

### 10.1 Supportumfang

Der Support erstreckt sich über alle von Livtec gelieferten Leistungen oder Produkte im Rahmen der gewählten Konfigurationen. Hierbei wird jedoch zwischen inklusivem Support und nicht inklusivem Support unterschieden.

#### 10.1.1 inklusiver Support

Die Livtec bietet einen umfassenden Support, der in den monatlichen Kosten inbegriffen ist. Der Support bezieht sich auf Fehler oder Probleme, die direkt auf den Dienstleister oder auf die livCloud-Infrastruktur zurückzuführen sind. Hierzu gehören:

- Fehlerbehebung in der livCloud-Infrastruktur, die den reibungslosen Betrieb der Dienste beeinträchtigen.
- Probleme bei der Verfügbarkeit der von uns gehosteten livCloud-Dienste.
- Störungen oder Fehler in der zugrunde liegenden livCloud-Netzwerkinfrastruktur.
- Technische Probleme in der livCloud, die die Leistung oder den Zugriff auf die Dienste beeinträchtigen.
- Angebote und Beratung zu zusätzlichen Services der Livtec.

#### 10.1.2 kostenpflichtiger Support

Es ist wichtig zu beachten, dass bestimmte Support-Anfragen, die über den oben genannten Supportumfang hinausgehen, als zusätzliche Leistungen behandelt werden und separat auf Zeitbasis in Rechnung gestellt werden. Diese Leistungen umfassen:

- Beratung zur Nutzung oder Bedienung von Apps
- Einrichtung von individuellen Konfigurationen, die von den Standardkonfigurationen abweichen (z.B. anbinden zusätzlicher Mailboxen, anbinden von Postfächern über POP3 oder IMAP, einrichten von Signaturen o.ä. in Outlook, etc.).
- Unterstützung bei E-Mail-Problemen, die nicht direkt auf unsere Dienste zurückzuführen sind (z.B. falsche Empfängeradresse, Problem im Emailsysteem des Empfängers, etc.).
- Wiederherstellung von Daten aus Backups, die vom Kunden gelöscht oder verändert wurden.



- Entfernung von Viren oder schädlichen Anwendungen, die vom Kunden in die Cloud eingebracht wurden.
- Installation oder Aktualisierung von speziellen Apps oder Konfigurationen, die nicht Teil unseres Standardangebots sind.
- Hilfe bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der lokalen IT-Infrastruktur (PCs, Notebooks, Drucker, etc.).
- Unterstützung bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit dem lokalen Netzwerk und der Internetverbindung.

Die Livtec ist bestrebt, in allen Aspekten bestmöglich zu helfen. Sie nimmt solche Anfragen entgegen und löst diese in Absprache mit dem Kunden. Die Livtec steht gerne zur Verfügung, um individuelle Unterstützungsanforderungen zu besprechen und entsprechend zu helfen.

## 10.2 Kontaktmöglichkeiten

Der Support ist via Mail [support@livtec.cloud](mailto:support@livtec.cloud) und Telefon Hotline +41 41 240 70 70 erreichbar. Innerhalb der regulären Bürozeiten von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr besteht die Möglichkeit, direkt über das Telefon mit einem Supportmitarbeiter in Kontakt zu treten. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden eine Sprachnachricht hinterlassen, welche am nächsten Werktag bearbeitet wird. Kunden mit erweitertem Supportvertrag (livSupport Basic, Advanced und Premium) müssen zudem in der Sprachnachricht erwähnen, dass das Anliegen dringend ist und sofort bearbeitet werden soll. Hier gelten die dem Supportvertrag entsprechenden Supportzeiten. Diese Unterscheidung erlaubt es Kunden die normale Kontaktmöglichkeit zu nutzen und zu definieren, ob eine Anfrage dringend ist und eine schnelle Bearbeitung erfordert oder zu normalen Büroarbeitszeiten bearbeitet werden kann. Rückmeldungen des Supports erfolgen per Telefon oder Mail.

## 10.3 Supportzeiten

Den Benutzern der livCloud ohne erweiterten Supportvertrag (livSupport Default) steht der Support zu den üblichen Bürozeiten von 09:00 - 16:00 Uhr zur Verfügung. Kunden mit einem "livSupport Basic" Vertrag erhalten von Montag bis Freitag von 07:00 - 19:00 Uhr Support. Kunden mit einem "livSupport Advanced" Vertrag erhalten 7 Tage die Woche von 07:00 - 19:00 Uhr Support.

Kunden mit einem "livSupport Premium" Vertrag erhalten jederzeit Support. Es ist eine spezielle Pikett Hotline für Notfälle verfügbar.

Allen Benutzern ist es möglich, ausserhalb des gebuchten Supportvertrags ihr Anliegen zu melden. Die Reaktionszeit basiert jedoch auf dem entsprechenden Supportvertrag.

## 10.4 Pikettdienst

Für Kunden mit dem Vertrag livSupport Premium besteht zudem die Möglichkeit zwischen 16:00 – 9:00 Uhr und am Wochenende sowie an Feiertagen eine Sprachnachricht auf eine spezielle Pikett Hotline +41 55 589 67 87 zu hinterlassen. Dies löst umgehend einen Pager Alarm bei unseren Support Mitarbeitern aus. Die Pikett Hotline soll nur während den erwähnten Spezialzeiten genutzt werden, um wichtige und dringende Probleme zu melden.

Um die Pikettanfragen effizient bearbeiten zu können, ist die Livtec darauf angewiesen, dass eine klare und prägnante Nachricht hinterlassen wird, die das Problem möglichst genau beschreibt. Zudem werden exakte Kontaktangaben benötigt, um den Kunden kontaktieren zu können.

Der Pikettdienst wird so schnell wie möglich auf die Nachricht reagieren und den Erhalt quittieren. Danach wird der Fall einem Pikettmitarbeiter zugeteilt, der sich um die Meldung kümmert und das

Problem löst. Falls erforderlich, wird der Supportmitarbeiter den Kunden telefonisch kontaktieren, um das Problem zu besprechen und zu lösen.

### 10.5 «Pay per Incident»

Die Livtec möchte den Kunden ohne erweiterten Supportvertrag (livSupport Default) auch ausserhalb der normalen Bürozeiten (9:00 Uhr – 16:00 Uhr) eine Lösung bieten, um bei Notfällen schnell Support zu erhalten. Hierfür gibt es den «Pay per Incident»-Service.

Jeder Benutzer, der einen Account in der livCloud hat, kann sich ausserhalb der normalen Bürozeiten bei der Pikett-Hotline +41 55 589 67 87 melden. Es kann eine Sprachnachricht hinterlassen werden, welche umgehend den Supportdienst mittels Pager Alarm informiert. Für diesen speziellen Service gilt eine Pauschale von CHF 700.- pro Anruf bei der Pikett-Hotline. Die Pauschale inkludiert 2 Stunden Arbeitszeit durch unseren Support und eine garantierte Reaktionszeit unter 2 Stunden. Der Kunde ist daher verantwortlich, seine Mitarbeiter entsprechend zu informieren, dass ein Anruf bei der Pikett-Hotline in Notfällen auch ohne erweiterten Supportvertrag möglich ist, aber automatisch die Pauschale auslöst. Die automatische Ansage bei der Pikett-Hotline weist explizit nochmals darauf hin, dass die Pikett-Hotline nur bei livSupport Premium inbegriffen ist und andernfalls die Pauschale berechnet wird.

### 10.6 garantierte Reaktionszeiten

Kunden mit einem "livSupport Default" Vertrag haben keine garantierte Reaktionszeit. Support erfolgt nach dem Prinzip «Best Effort». Unter normalen Umständen kann aber durchaus mit Reaktionszeiten unter 2 Stunden gerechnet werden, sie können jedoch nicht garantiert werden.

Kunden, die einen erweiterten Support Vertrag abgeschlossen haben, erhalten folgende garantierte Reaktionszeiten auf Supportanfragen:

- Kunden mit einem "livSupport Basic" und "livSupport Advanced" Vertrag erhalten eine Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden während der im Vertrag definierten Supportzeiten.
- Kunden mit einem "livSupport Premium" Vertrag erhalten eine Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden während der im Vertrag definierten Supportzeiten. Zu beachten ist, dass zwischen 19:00 und 07:00 Uhr die Pikett Hotline genutzt werden muss, um eine Einhaltung der Reaktionszeiten zu garantieren.

Als Reaktionszeit gilt die Zeit, die seit der Meldung des Kunden an die Livtec maximal verstreichen darf, bis sich die Livtec beim Kunden meldet.

Trifft eine Anfrage ausserhalb der im Vertrag definierten Supportzeiten ein, wird die Reaktionszeit ab dem nächsten aktiven Zeitraum angerechnet. Endet der Zeitraum der Supportzeiten, während eine Anfrage noch nicht beantwortet wurde, wird die Reaktionszeit mit Beginn des nächsten aktiven Zeitraums der Supportzeiten weitergezählt.

Beispiel 1: Trifft eine Anfrage am Dienstag um 22:00 Uhr ein bei einem vereinbarten "livSupport Advanced" Vertrag, wird die Reaktionszeit ab den offiziellen Supportzeiten am darauffolgenden Mittwochmorgen gerechnet. Das bedeutet, dass eine Antwort garantiert bis Mittwoch 11:00 Uhr (Anfang der Supportzeit bei diesem Supportvertrag 07:00 Uhr plus 4 Stunden garantierte Reaktionszeit) erfolgen wird.

Beispiel 2: Trifft eine Anfrage am Mittwoch um 17:30 Uhr ein bei einem vereinbarten "livSupport Basic" Vertrag (4 Stunden garantierte Reaktionszeit), so werden die 1.5 Stunden bis 19:00 Uhr zur

Reaktionszeit gezählt. Am Donnerstag läuft die Reaktionszeit ab 07:00 Uhr weiter, und es muss bis 09:30 Uhr reagiert werden, damit die vereinbarte Reaktionszeit eingehalten ist.

### 10.7 garantierte Lösungszeiten

Die Livtec kann aufgrund der individuellen Natur der Probleme und möglichen Abhängigkeiten von Softwarepartnern keine festen Lösungszeiten garantieren. Das Support-Team arbeitet nach dem Prinzip "Best Effort", bei dem das Ziel darin besteht, Probleme und Anfragen so rasch wie möglich zu bearbeiten und zu lösen.

### 10.8 Stundensatz

Der Aufwand für nicht inklusiven Support wird in Perioden von 15 Minuten zu einem Stundensatz von CHF 180 pro Stunde exklusiv MWST abgerechnet und wird in einem Ticketing- und Aufwanderfassungssystem erfasst und dem Kunden zusammen mit dem Protokoll monatlich in Rechnung gestellt.

### 10.9 Eskalationsverfahren

#### 10.9.1 Eskalationsstufen

Für den Fall, dass eine Supportanfrage nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöst wurde, besteht ein Eskalationsverfahren mit verschiedenen Eskalationsstufen. Dadurch soll eine angemessene Bearbeitung und Lösung von Problemen gewährleistet werden.

#### 10.9.2 Eskalationskontakt

Bei Eskalationsbedarf kann auf die bestehende Anfrage oder eine neue Anfrage mit dem Verweis auf die bestehende Anfrage (Ticketnummer) an [support@livtec.cloud](mailto:support@livtec.cloud) mit dem Vermerk "Eskalation" geschickt werden. Dadurch wird umgehend eine Anfrage beim Eskalationsverantwortlichen der Livtec eröffnet. Er ist für die Entgegennahme und Bearbeitung von Eskalationen zuständig und sorgt für eine zeitnahe und angemessene Reaktion.

Die Verwendung einer Eskalation hat im gesunden Menschenverstand zu erfolgen. Bei Eskalieren von Anfragen ohne entsprechenden Grund, behält sich die Livtec vor, die Klassifizierung des Tickets anzupassen und dies anhand des normalen Incident Management Prozess der Livtec zu bearbeiten.

## 11 Apps

### 11.1 Aktualisierung einfacher Apps (livApps Default und Classic)

Die in der livCloud genutzten Apps der Kategorie "livApps Default" werden kontinuierlich und automatisch aktualisiert. Diese Apps umfassen Betriebssysteme, Microsoft Office, Standard-Internetbrowser, Backupsysteme, Sicherheitssysteme, Überwachungssysteme und alle anderen erforderlichen Anwendungen für den Basisdienst. Diese Apps sind Teil unseres Standardangebots und werden ohne zusätzliche Kosten aktualisiert.

Für Apps der Kategorie "livApps Classic" strebt die Livtec an, diese automatisch und kostenfrei zu aktualisieren. Die endgültige Entscheidung über Aktualisierungen liegt jedoch im Ermessen der Livtec.

## 11.2 Aktualisierung komplexer Apps (livApps Standard, Advanced und Premium)

Die Aktualisierung von individuell betriebenen Apps des Kunden, einschliesslich Apps aus den livApps-Paketen Standard, Advanced und Premium sowie anderen auf Kundenwunsch installierten Anwendungen, ist nicht inbegriffen und wird auf Kundenwunsch hin kostenpflichtig durchgeführt. Alle Aufwendungen werden von der Livtec zum vereinbarten Support Stundensatz in Rechnung gestellt.

Die Kunden sind selbst dafür verantwortlich individuell betriebene Apps aktuell zu halten. Nach Möglichkeit sollen Wartungsverträge mit den Softwarepartnern abgeschlossen werden. Die Livtec kann Kunden dazu auffordern, Updates für individuell betriebene Apps durchzuführen, insbesondere wenn bekannte Sicherheitsprobleme vorliegen. Die Vernachlässigung solcher Updates kann die Sicherheit der gesamten livCloud beeinträchtigen. Daher wird empfohlen, den Empfehlungen zu folgen und Updates zeitnah durchzuführen.

### 11.2.1 Vorgehen

Der Kunde eröffnet eine Supportanfrage, mit dem Auftrag eine oder mehrere spezifische Apps zu aktualisieren, Angaben zur gewünschten Version und Wunschtermin sollen angegeben werden. Ein Mitarbeiter kontaktiert den Kunden und spricht das Vorgehen ab. Wunschtermine werden, soweit es geht berücksichtigt, können aber nicht garantiert werden (insbesondere kurzfristige Wunschtermine). Updates von individuellen Apps erfolgen grundsätzlich zu normalen Bürozeiten (9:00 Uhr – 16:00 Uhr) der Livtec. Der Kunde sollte daher einen Wunschtermin definieren, an dem er das entsprechende System nicht benötigt. Falls der Kunde eine Aktualisierung ausserhalb der normalen Bürozeiten wünscht, ist dies nur mit Zusatzkosten und in Absprache mit der Livtec möglich.

Je nach Komplexität der App kann die Livtec das Upgrade selbständig durchführen. Bei komplexeren Apps ist eine ausführliche Planung und Einbezug des entsprechenden Software Partner nötig. In diesem Fall kann die Livtec die Planung und Koordination übernehmen, dies kann aber auch durch den Kunden geregelt werden. Zugriffe durch Softwarepartner auf die livCloud des Kunden müssen immer durch den Kunden autorisiert werden, zudem müssen Zugriffe von externen Partnern auf die livCloud durch Mitarbeiter der Livtec überwacht werden (zum Schutz der Kundendaten und der livCloud). Dieser zeitliche Aufwand wird gemäss dem geltenden Support Stundensatz abgerechnet.

### 11.3 Testsystem

Im Interesse der IT-Sicherheit führt die Livtec kontinuierlich und automatisch Aktualisierungen der Betriebssysteme aller Server durch. Diese Dienstleistung ist bereits inbegriffen in den monatlichen Kosten der livCloud. Jedoch können daraus Probleme mit individuell betriebenen Apps des Kunden resultieren, die zu Ausfällen führen können. Jeglicher Aufwand seitens Livtec zur Eingrenzung und Lösung dieser Probleme wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

Für individuell betriebene Apps bietet die Livtec kostenpflichtig die Möglichkeit für den Betrieb eines Testsystems. Hier können Betriebssystem- und App-Updates unabhängig vom produktiven System installiert und getestet werden. Nach erfolgreicher Überprüfung durch den Kunden erfolgt die Aktualisierung des produktiven Systems separat und zeitverzögert.

Kunden ohne Testsystem akzeptieren das Risiko, dass direkte Aktualisierungen des produktiven Systems zu Problemen und Ausfällen führen können. Es bestehen jedoch in jedem Fall Backups der Systeme, um den alten Stand wiederherzustellen. Der Kunde ist sich des Risikos bewusst und verzichtet auf ein Testsystem, um Kosten zu sparen.

#### 11.4 Verantwortung für Lizenzen

Die Livtec ist für die Lizenzen der in der livCloud enthaltenen Apps verantwortlich. Lizenzen für Apps, die nicht in der livCloud inklusive Apps sind (alle ausser livApps Default), sowie Lizenzen in der lokalen IT-Infrastruktur, liegen in der Verantwortung des Kunden. Das bedeutet, dass der Kunde für den Erwerb, die Wartung und die Aktualisierung dieser Lizenzen verantwortlich ist.

## 12 User Accounts

Jeder Benutzer welcher Zugriff auf die livCloud haben möchte, benötigt dazu einen livCloud User Account. Der User Account wird in der Regel persönlich auf den Benutzer ausgestellt, der damit arbeiten wird. In Ausnahmefällen und nur nach schriftlicher Absprache mit der Livtec sind auch geteilte User Accounts möglich.

Usere Accounts können vom Kunden laufend deaktiviert oder aktiviert werden, wobei sie jeweils in ganzen Monaten abgerechnet werden. Der Stichtag für die Abrechnung ist jeweils der 1. Tag des Monats. Die Auftragserteilung durch den Kunden muss schriftlich erfolgen. Die Aktivierung von User Accounts führt zu den entsprechenden einmaligen Aktivierungskosten und den monatlichen Benutzergebühren. Bei Deaktivierung eines User Accounts, reduzieren sich die monatlichen Benutzerkosten entsprechend.

## 13 Internet

Die Livtec übernimmt keine Garantie oder Gewährleistung dafür, dass die Internetverbindung zwischen dem Standort des Kunden und dem Standort der Rechenzentren der Livtec ununterbrochen funktioniert. Unterbrüche der Internetverbindung im Rechenzentrum der Livtec werden sofort dem Internetprovider der Livtec gemeldet und vom Provider so schnell wie möglich behoben.

Unterbrüche der Internetverbindung beim Standort des Kunden, liegen in der Verantwortung des Kunden und sind von ihm bei seinem jeweiligen Internetprovider zu melden. Die Livtec ist nicht verantwortlich für die Behebung eines solchen Unterbruchs. Jegliche Unterstützung des Kunden oder seines Internetproviders durch die Livtec ist kostenpflichtig gemäss dem Support Stundensatz.

Der Kunde ist verpflichtet, eine ausreichende und qualitativ gute Internetverbindung bei einem Internetprovider zu beziehen, um einen reibungslosen Betrieb mit der livCloud zu gewährleisten. Die Livtec bespricht die individuellen Anforderungen gerne mit dem Kunden, da keine allgemeinen Anforderungen definiert werden können. Die Livtec übernimmt keine Garantie für die Funktionsfähigkeit der livCloud, wenn die Internetverbindung des Kunden von ungenügender Qualität ist, instabil ist oder Unterbrüche aufweist.

### 13.1 Beanspruchung der Internetverbindung

Die Internetanbindung der livCloud ist für jeden Kunden individuell. Wenn der Kunde die Internetverbindung in der livCloud übermässig beansprucht, kann dies Basis Services der livCloud beeinträchtigen und zu Ausfällen führen. Jeglicher Aufwand seitens Livtec zur Eingrenzung und Lösung solcher Probleme wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 14 Speicher

### 14.1 Menge

In der livCloud steht der Firma ein zentrales Netzlaufwerk sowie pro Benutzer einen persönlichen Home-Ordner zur Verfügung. Die zur Verfügung gestellte Menge Speicherplatz ist nicht auf diese Menge beschränkt, das heisst zusätzlicher Speicherplatz wird nach Absprache mit dem Kunden freigegeben. Die Livtec überwacht den Speicherplatzbedarf kontinuierlich und kontaktiert den Kunden möglichst frühzeitig bei steigendem Bedarf. Bei kritischem Speicherstand, welcher kurzzeitig verursacht wurde und zu Schäden oder Unterbrüchen führen könnte, wird die Livtec den Speicher selbstständig minimal erweitern, um dies vorzubeugen. Der Kunde sieht den belegten Speicherplatz in seiner monatlichen Rechnung.

Die Livtec kann im Zuge einer Schadenseingrenzung einzelne Services (livApps) stoppen, um bei einem Speicherproblem die kontinuierliche Erweiterung des Speichers zu verhindern. Dies auch um den Kunden vor plötzlich steigenden, unerwarteten Kosten zu bewahren. Die Livtec prüft zusammen mit dem Kunden die weiteren Schritte.

### 14.2 Private Daten

Private Daten wie Fotos, Videos oder Musikdateien sollten vom Kunden nicht in die livCloud transferiert werden. Solche privaten Daten sollten auf den lokalen Geräten des Kunden gespeichert werden. Die livCloud Umgebung ist für die Speicherung geschäftlicher Daten vorgesehen. Die Livtec kann den Kunden darauf hinweisen, private Daten zu entfernen oder zu löschen, da private Daten häufiger von Schadapps befallen sein können.

## 15 IT-Sicherheit

### 15.1 Allgemein

Alle Daten des Kunden, die in der livCloud gespeichert sind, sind durch technische Sicherheitsmassnahmen vor fremdem Zugriff durch Dritte geschützt. Die Livtec betreibt eine, den aktuellen technischen Möglichkeiten entsprechende Sicherheitsinfrastruktur, um Zugriffe durch Dritte zu verhindern. Dazu gehören gewartete Firewalls, Antivirensysteme, Antispamsysteme, Patchmanagement, Datenverschlüsselung, Multifaktorauthentifizierung, gehärtete Betriebssysteme sowie Intrusion Detection Systeme und Frühwarnsysteme.

Die Livtec kann jedoch keine Garantie dafür abgeben, dass Zugriffe durch Hacker oder Cracker zu 100% ausgeschlossen werden können. Wenn ein Angriff durch Hacker oder Cracker auf die Systeme in den Datacentern der Livtec festgestellt wird, werden umgehend Gegenmassnahmen ergriffen und die Kunden über den Angriff informiert.

### 15.2 Rechenzentrum

Die Rechenzentren der Livtec befinden sich in Schweiz, jeweils in Genf oder Zürich. Für sämtliche Datenhaltung (inkl. Backups) garantiert die Livtec als Standort die Schweiz.

### 15.3 Fremde Daten

Sollte trotz aller Sicherheitsmassnahmen der Livtec ein Benutzer in der livCloud auf Daten Zugriff erhalten, die nicht für ihn bestimmt sind, hat er den Zugriff auf diese Daten sofort einzustellen und unverzüglich die Livtec zu benachrichtigen. Eine Verwendung oder Weitergabe von fremden Daten durch den Kunden ist auf jeden Fall rechtswidrig und kann durch die Livtec oder den Besitzer der entsprechenden Daten rechtlich geahndet werden.

### 15.4 User Accounts

Das zur Verfügung gestellte Login ist grundsätzlich persönlich und muss vom Benutzer sorgfältig behandelt werden. Dies beinhaltet die Änderung des Initialkennworts nach der Ersteinrichtung. Die Livtec lehnt jegliche Haftung für Schäden, die durch eine Weitergabe der Zugangsdaten an Dritte entstehen oder etwaigen Missbrauch der Logindaten aufgrund mangelnder Sorgfalt durch den Benutzer, ab.

### 15.5 Multi Faktor Authentifizierung

Eine Multifaktorauthentifizierung für den Zugriff in die livCloud und zu allen von der Livtec zur Verfügung gestellten Diensten ist zwingend und obligatorisch. Die Livtec stellt jedem Benutzer eine Multifaktorauthentifizierung zur Verfügung. Der Benutzer muss die Multifaktorauthentifizierung per Smartphone App oder einem kompatiblen Hardware Key nutzen. Dazu muss jeder Benutzer bei der Anmeldung ein ihm zugeordnetes Smartphone oder Hardware Key angeben. Ein Arbeiten ohne Multifaktorauthentifizierung ist verboten und wird technisch unterbunden.

### 15.6 Verschlüsselung

Der Datentransfer zwischen dem PC des Anwenders und der livCloud wird verschlüsselt. Die Verbindung sämtlicher lokaler IT-Geräte des Kunden in die livCloud kann zwischen dem Standort des Kunden und der livCloud mittels einer VPN Site-to-Site Verbindung aufgebaut und darüber verschlüsselt werden. Dies ist nur über das Produkt livLink möglich, welches ein kostenpflichtiges Zusatzangebot ist.

### 15.7 Massenmails

Wenn Nutzer den Mail Service verwenden und planen in kurzer Zeit E-Mails an mehr als 50 Empfänger zu versenden (z.B. Versand eines Newsletters), muss zuvor die Livtec kontaktiert werden. Der Massenversand von E-Mails ist eingeschränkt. Diese Einschränkung dient dazu, Missbrauch als Spamsender zu verhindern und sicherzustellen, dass Server nicht auf öffentlichen Blacklists blockiert werden. Der Livtec Support ist verfügbar, um eventuelle Einschränkungen und Empfehlungen zu besprechen.

### 15.8 Schadapps

Wenn der Kunde Viren, Trojaner oder andere Schadapps in die livCloud einschleust, sei es z.B. durch das Kopieren von Dateien, das Öffnen von E-Mails oder das Öffnen von Webseiten, haftet der Kunde für das Beseitigen der Schadapps und etwaige durch die Schadapps entstandene Schäden oder Ausfälle seiner livCloud Umgebung. Die Livtec setzt aktuelle Antiviren- und Antispamsysteme sowie gehärtete und abgeschottete Systeme ein, um Bedrohungen zu erkennen und zu blockieren. Trotzdem kann keine Garantie abgegeben werden, dass zu jedem Zeitpunkt und in jeder Situation alle Schadapps

automatisch erkannt und eliminiert werden können. Daher ist der Kunde verpflichtet, Dateien, E-Mails oder Webseiten mit entsprechender Vorsicht zu öffnen.

Treten in der livCloud Umgebung eines Kunden Schadapps auf, ist die Livtec berechtigt, den Zugriff des Kunden temporär zu sperren, bis Schadapps bereinigt wurden. Die Livtec wird die Bereinigung speditiv durchführen und sich bemühen, einen Unterbruch so kurz wie möglich zu halten.

## 16 Datensicherung

Alle Daten, die der Kunde auf den dafür vorgesehenen Datenspeichern in der livCloud speichert, werden täglich mehrfach gesichert (Benutzerprofile, Home Laufwerke, Company Laufwerk, Applikationsserver und Datenbanken). Dadurch können einzelne Dateien oder Datenbanken von einem älteren Zustand rekonstruiert werden. Der Kunde sollte darauf achten, Daten nur an den dafür vorgesehenen Speicherorten abzulegen, da sonst möglicherweise eine Sicherung dieser Daten nicht erfolgt. Die Livtec kann keine Garantie für die dauerhafte Lesbarkeit der Backup-Datenträger gewähren.

### 16.1 Aufbewahrungszeiten

Für jeden Kunden ist das Backup-Paket "livBackup Default" inklusive, das eine Aufbewahrung des Backups für 30 Tage ermöglicht. Optional können Kunden zusätzliche Backup-Pakete für das gesamte Unternehmen hinzufügen. Im Paket "livBackup Basic" werden mehrfach täglich gesicherte Daten 30 Tage lang aufbewahrt. Im Paket "livBackup Advanced" werden diese Daten ebenfalls für 30 Tage aufbewahrt, gefolgt von monatlichen Sicherungen für 1 Jahr. Das Paket "livBackup Premium" umfasst eine 30-tägige Aufbewahrung der gesicherten Daten, gefolgt von monatlichen Sicherungen für 1 Jahr, gefolgt von jährlichen Sicherungen für 10 Jahre.

### 16.2 Microsoft 365 und M365 Exchange

Das inkludierte Backup-Paket "livBackup Default" enthält kein eigenständiges Backup für M365 Exchange und Microsoft 365 Cloud Apps. Stattdessen wird die Papierkorb-Funktion von Microsoft genutzt, mit der Benutzer gelöschte Objekte innerhalb von 30 Tagen wiederherstellen können. In den zusätzlichen Paketen "livBackup Basic", "livBackup Advanced" und "livBackup Premium" ist ein eigenständiges Backup für M365 Exchange und Microsoft 365 Cloud Apps enthalten, mit den gleichen Aufbewahrungszeiten wie für die livCloud.

### 16.3 Wiederherstellung von Daten

Die Wiederherstellung von Daten auf Kundenwunsch, beispielsweise aufgrund von Überschreiben oder Löschung durch den Kunden, ist kostenpflichtig und wird nach Aufwand mit dem Support Stundensatz berechnet. Die Wiederherstellung von Systemen und Daten, die nicht auf Kundenwunsch oder durch Verschulden des Kunden verloren gegangen sind, ist nicht kostenpflichtig.

### 16.4 Lokale Daten

Daten, die der Benutzer auf seiner lokalen IT-Infrastruktur speichert, werden nicht von der Datensicherung der Livtec erfasst. Der Benutzer hat die Möglichkeit, Daten zwischen seinem PC und der livCloud zu kopieren. Die Verantwortung für lokal auf dem PC gespeicherte Daten liegt beim Kunden.



## **17 externer Webseitenzugriff**

Die livCloud ist über verschiedene Ebenen abgesichert, und der Zugriff auf Webseiten wird überwacht und automatisch auf bestimmte Webseiten blockiert, wenn diese Malware enthalten oder gesperrten Kategorien entsprechen. Wenn der Kunde aus geschäftlichen Gründen Zugriff auf eine gesperrte Webseite oder einen Webdienst benötigt, kann er den Livtec Support kontaktieren. Die Livtec entscheidet dann, ob die Sperrung aufgehoben werden kann.