

3.3 ANHANG ASP DER ALLGEMEINEN VERTRAGSBEDINGUNGEN NCT AG (NCT V05/07)

NCT stellt die benötigte Server-Hardware, das Betriebssystem, das Netzwerk im Datacenter, die UNIFINANZ-Lizenzen sowie die Software-Updates zur Verfügung. Es gelten folgende Bestimmungen:

1. NCT ist für die Administration, Management und Monitoring des Netzwerkes im Datacenter, und der UNIFINANZ-Applikationen verantwortlich.
2. Die Software (Betriebssystem und UNIFINANZ) für die Sicherstellung der Services ist Eigentum von NCT und wird gemäss Lizenzvertrag lizenziert bzw. ist über Verträge bei den Softwarelieferanten lizenziert, mit dem Recht diese an Kunden weiterzuvermieten.
Der Kunde verpflichtet sich
 - die Bestimmungen der Lizenzverträge einzuhalten und diese in seine eigenen Kundenverträge zu übernehmen, mit dem ausdrücklichen Hinweis auf das Recht von NCT und des Lizenzgebers als Drittbegünstigtem, die Lizenzbestimmungen durchzusetzen;
 - NCT, dem Lizenzgeber oder von diesen beauftragte Prüf- und Auditteams den Zugang zu seinen Anlagen zu gewähren, damit diese Teams ein Audit der entsprechenden Bücher und Aufzeichnungen und/oder eine Prüfung der Computer durchführen können, um die Einhaltung der Vertragsbedingungen zu prüfen. Der Lizenzgeber ist Drittbegünstigter des vorliegenden Vertrags mit dem Recht zur Durchsetzung des Audit-Rechts. Jegliches Audit und/oder jede Prüfung wird während den normalen Geschäftszeiten des Kunden mit einer Ankündigungsfrist von mindestens fünf (5) Tagen durchgeführt. Die Prüfung hat den Betrieb des Kunden nicht unangemessen zu stören.
3. Alle Software Updates (Patches, Service Packs, etc.), die im Rahmen des Services für einen stabilen Betrieb des

Systems erforderlich sind, sind im Leistungsumfang enthalten und werden durch die NCT Systemadministration vorgenommen.

4. NCT erbringt betreffend Installation, Konfiguration und Betrieb folgende kostenpflichtige Dienstleistungen:
 - Datenübernahmen in das Datacenter aus bestehenden IT-Strukturen inkl. Ist-Analyse und Migration
 - Setup und Implementation von Firmen (Mandate)
 - Eröffnung und Mutation von User-Accounts mit Gruppenrechte
 - Erstellen des Display-Client Sicherheitsprofil
 - Systemseitige Druckerkonfiguration
 - Hotline gemäss Art. 3.2.; Bei Abschluss des Hotline-Vertrags ist die Vor-Ort Unterstützung beim Kunden zusätzlich kostenpflichtig und wird zum üblichen Stundensatz zuzüglich Spesen verrechnet. Auf Verlangen kann der Standard-Support auf max. 7 x 19/365 ausgeweitet werden
 - Testaufwendungen und Testverfahren (vgl. Ziff. 21 nachfolgend).
 - Kommunikationsanschluss und Betriebsgebühren vom Endkunden ins Internet (nächster POP) oder dedizierte Standleitung zum Anschlusspunkt von NCT.
5. Die von NCT eingerichteten Accounts werden dem Kunden mitgeteilt. Der Kunde hat die Pflicht, bei der ersten Anmeldung ins Datacenter das Passwort zu ändern.
6. Der Service steht während 365 Tagen / 19 Stunden (04.00 Uhr bis 23.00 Uhr MEZ) pro Tag zur Verfügung. Während der Zeit von 23.00 bis 04.00 Uhr stellt der Kunde sicher, dass er ausgeloggt ist, damit die Datensicherung fehlerlos durchgeführt werden kann. NCT garantiert eine Verfügbarkeit der Services, der Applikationen und der, auf den externen Speichermedien gehaltenen Daten, für die angegebenen garantierten

3.3 ANHANG ASP DER ALLGEMEINEN VERTRAGSBEDINGUNGEN NCT AG (NCT V05/07)

Betriebszeiten von 97,90% bis zum Ausgangsrouter des Datacenter.

7. Die Verfügbarkeit berechnet sich nach folgender Formel: $\text{Down Time (h)} - \text{Service Time (h)} = \text{Verfügbarkeit (h)} \times 100 : 19 = \text{Verfügbarkeit (\%)}$. Beispiel: $3 \text{ (h)} - 19 \text{ (h)} = 16 \text{ (h)} \times 100 = 1600 : 19 = 84,21\%$.
8. "Down Time" wird definiert als die Zeit gerechnet vom Zeitpunkt an, in welchem eine Störung durch NCT festgestellt wird, oder der Kunde die Störung mittels E-Mail, Telefax oder Telefon meldet und endet zum Zeitpunkt, in dem NCT die Behebung der Störung feststellt oder behoben hat und dies dem Teilnehmer meldet. Für die Berechnung der Verfügbarkeit sind nur die Störungen gemäss Ziff. 16 nachfolgend relevant, andere Störungen werden nicht in die Berechnung der "Down Time" einbezogen.
Folgende Ereignisse werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht als Down Time mitgerechnet:
 - Unterbrüche durch Wartungsarbeiten innerhalb definierter Wartungsfenster (vgl. Ziff. 9 nachfolgend);
 - Geplante und gegenseitig vereinbarte Unterbrüche;
 - Störungen ausserhalb des Verantwortungsbereiches von NCT, z.B. Störungen innerhalb des Netzwerkes des Kunden, Unterbruch oder Störung der Datenzuleitung zwischen dem Kunden bis zum Demarkationspunkt (Ausgangsrouter Datacenter), Störungen aufgrund mangelhafter Installation beim Kunden und Störungen durch höhere Gewalt, Unruhen aller Art und ähnliche Ereignisse;
 - Störungen, welche aufgrund mangelnder Informationen durch den Kunden nicht behoben werden können;
 - Einstellung der Dienste infolge Zahlungsverzugs des Kunden.

Der Level der Verfügbarkeit gilt nur, solange die vereinbarte Nutzungsrestriktion nicht durch den Kunden überschritten wird (vgl. Ziff. 10 nachfolgend).

9. Für periodisch auszuführende Systemarbeiten, die für den Erhalt des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates notwendig sind, werden Wartungsfenster festgelegt und dem Kunden 14 Tage im Voraus bekannt gegeben. Die Systemwartung wird in der Regel an Wochenenden oder in der Nacht durchgeführt. Wochenende gilt ab Freitag 23.00 Uhr bis Montagmorgen 04.00 Uhr. Die Wartungsarbeiten werden als Service Times gerechnet.
10. Der zugesicherte Level der Performance gilt nur, solange die vereinbarten Nutzungsrestriktionen durch den Kunden nicht überschritten werden und die Infrastruktur-Vorgaben von NCT vom Kunden eingehalten werden, nämlich: Pro aktivem Benutzer steht seitens des Datacenters von NCT für eine Session via Internet (Zugriff auf UNIFINANZ) durchschnittlich eine Bandbreite von 20 Kbit/s zur Verfügung. Für die Bereitstellung der Anbindung mit genügender Bandbreite (entsprechend der Bandbreite, welche seitens von NCT zur Verfügung gestellt wird) seitens des Kunden ist dieser selbst verantwortlich; die Performance kann nur dann gewährleistet werden, wenn ausreichend Bandbreite pro aktivem User vorhanden ist. Technische Unterstützung, sowie Empfehlungen für die Kundenanbindung kann der Kunde bei NCT beziehen. Auf Verlangen des Kunden kann auch eine dedizierte Anbindung an das Datacenter mit garantierter Bandbreite und VPN realisiert werden. Sämtliche Kosten für die Realisierung und den Betrieb des Zugangs gehen zu Lasten des Kunden. Für die Performance der Telefonleitung und des Providers kann NCT keine Garantie übernehmen.
11. NCT garantiert in ihrem Datacenter den sicheren Umgang mit hochsensib-

3.3 ANHANG ASP DER ALLGEMEINEN VERTRAGSBEDINGUNGEN NCT AG (NCT V05/07)

- len und höchstvertraulichen Daten. Mitarbeiter mit Zugriff auf vertrauliche Kundendaten sind bei NCT speziell benannt und wurden entsprechend überprüft.
12. Der Datentransport (Zugriff auf die Applikationen) ist standardmässig mit 128 Bit verschlüsselt. Auf Verlangen des Kunden kann ein Verschlüsselungsgrad (IPSec, 3DES) mit einer VPN-Lösung zur Verfügung gestellt werden.
 13. Die Authentisierung der Benutzer erfolgt explizit (keine anonymen Benutzer), über spezielle Authentisierungs-Mechanismen. Zugang erhalten nur identifizierte Personen, die entweder durch eine autorisierte Stelle eines Geschäftskunden oder durch Nachweis der Identität bekannt sind.
 14. Die Administration der Systeme (Systemadministration) erfolgt grundsätzlich nur aus gesicherten Bereichen (Operation Center) durch speziell ausgebildete NCT-Mitarbeiter. Mit Eröffnung des Kunden-Accounts erhält der Kunde, z.Hd. eines namentlich bekannten Mitarbeiters, ein UNIFINANZ-Account mit allen Funktionsberechtigungen.
 15. Der Kunde ist verpflichtet, im eigenen Zuständigkeitsbereich ausreichende Sicherheitsmassnahmen nach dem aktuellsten Stand der Technik und den Empfehlungen von NCT, zu unterhalten. NCT haftet gegenüber dem Kunden nicht für Vorfälle und deren Folgen, welche durch mangelhafte Sicherheitsvorkehrungen oder Fehlverhalten des Kunden verursacht oder mitverursacht werden. NCT ist bestrebt ihre Schutzvorkehrungen jeweils auf dem neusten Stand der Technik zu halten. Trotzdem ist ein vollständiger Schutz nach heutigem Stand der Technik nicht zu gewährleisten. NCT haftet nur für Störfälle im Zusammenhang mit Viren oder Hackerattacken wenn durch den Kunden nachgewiesen werden kann, dass diese mit entsprechender Technik oder Prozeduren hätte verhindert werden können.
 16. Ein kritisches Problem liegt dann vor, wenn durch die Störung die Nutzung einer Dienstleistung durch den Kunden vollständig unterbrochen oder so wesentlich beeinträchtigt ist, dass eine sinnvolle Nutzung nicht mehr möglich ist. Hierzu gehören u.a. der Ausfall des Gesamtsystems, der Ausfall von kritischen Teilsystemen (Datenbankserver, Fileserver, betriebskritische Applikationen) oder die regelmässige Zugriffsunterbrechung (min. 4 x täglich bei 10% der Arbeitsplätze). Kritische Probleme sind direkt telefonisch und zusätzlich schriftlich (Mail oder Fax) dem Support-Center mitzuteilen.
 17. Als Störung definiert wird jeder Zwischenfall, bei dem der Service die in dieser Dienstleistung vereinbarten Werte nicht mehr einhält. Nicht darunter fallen die Ereignisse, die bei der Berechnung der Down Time unberücksichtigt bleiben Ausschlüsse gemäss Ziff. 8 vorstehend). Die Reaktionszeit ist definiert als der Zeitraum zwischen dem Eintreten der Servicebeeinträchtigung und dem ersten Statusreport an den Kunden. Die Bearbeitung von Störfällen erfolgt innerhalb der folgenden Frist: Die vereinbarte Zeitspanne zur Fehlerbehebung kommt nicht zur Anwendung, wenn sich die Fehlerbehebung infolge mangelnder Mitwirkung seitens des Kunden verzögert, die Störung ausserhalb des Verantwortlichkeitsbereichs der NCT liegt oder die Störung durch eine Applikation des Kunden verursacht wurde.
 18. Hat der Kunde NCT ein Problem oder eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung der technischen Einrichtungen durch NCT heraus, dass der Fehler oder die Störung nicht im Verantwortungsbereich von NCT lag, ist NCT berechtigt, dem Kunden die entstanden Kosten in Rechnung zu stellen, sofern es diesem möglich und zumutbar gewesen wäre, die tatsächliche Fehlerursache zu erkennen. Gleiches gilt,

3.3 ANHANG ASP DER ALLGEMEINEN VERTRAGSBEDINGUNGEN NCT AG (NCT V05/07)

wenn NCT bei einer Fehlermeldung darauf hinweist, dass der Fehler nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegt, und dennoch die Störungsbeseitigung durch NCT verlangt wird.

19. Die Daten werden grundsätzlich redundant mit gespiegelten Storage-Systemen abgespeichert. Zusätzlich wird täglich zwischen 0.00 und 3.00 Uhr auf ein Backup-System gesichert. Datenbanken können via Restore-Verfahren auf den Zeitpunkt der letzten Datensicherung wiederhergestellt werden. Die Systeme stehen während des Backups nicht zur Verfügung. Daten (Files) welche zu diesem Zeitpunkt geöffnet (im Zugriff) sind, werden NICHT gesichert. Sessions, welche zum Zeitpunkt des Backups offen sind, werden beendet. Dies kann zu Datenverlusten führen, garantiert aber die Erhaltung des täglichen Arbeitsfortschrittes.
20. Die Installation und Implementation neuer UNIFINANZ-Applikationen, und sonstigen Änderungen in der bestehenden Anwendungsumgebung müssen bei NCT schriftlich angemeldet werden. Dem Kunden wird aufgrund der schriftlichen Anfrage eine Offerte unterbreitet, welche die entstehenden einmaligen und wiederkehrenden Mehrkosten für die Installation und den Betrieb der Änderungen enthält. Mit der Auftragserteilung des Kunden für die beantragten Änderungen wird diese Offerte angenommen.
21. Die Installation und Implementation neuer UNIFINANZ-Applikationen erfolgt nur nach eingehenden Tests seitens NCT. Neue UNIFINANZ-Applikationen werden aus Sicherheitsgründen entweder auf dedizierten Servern oder auf einer Teilmenge bestehender Server installiert. Die übrigen Server werden erst nach erfolgter und erfolgreicher Überprüfung installiert. Das Testverfahren wird durch NCT definiert und dem Kunden bekannt gegeben. Der Kunde ver-

pflichtet sich, entsprechende Vorgaben von NCT zu befolgen.

22. Die Service Gebühr, die Anzahl Benutzer (Concurrent User Model) sowie die Preise und Zahlungskonditionen werden vertraglich geregelt. Sämtliche in Ziff. 4 vorstehend festgehaltenen Dienstleistungen sind in der Service Gebühr nicht beinhaltet und zusätzlich zu bezahlen.
23. Unterschreitet NCT schuldhaft den zugesagten Verfügbarkeitslevel, so gewährt NCT dem Kunden eine Reduktion der Monatsrechnung für die nicht verfügbare Leistung in folgender Höhe:
 - Down Time > 12h/Monat < 24h/Monat führt zu einer Reduktion der Monatsrechnung (excl. MWSt.) um 10%.
 - Down Time > 24h/Monat < 48h/Monat führt zu einer Reduktion der Monatsrechnung (excl. MWSt.) um 20%.
 - Down Time > 48h/Monat führt zu einer Reduktion der Monatsrechnung (excl. MWSt.) um 50%.

Die Gutschrift wird mit der nächsten fälligen Rechnung verrechnet. Die Gesamthöhe der Reduktionen durch NCT ist pro Vertragsjahr auf maximal 3 Monatsvergütungen beschränkt.

24. Bezüglich Vertragsdauer gilt Art. 5 nachfolgend. Einschränkungen der Dienstleistungen, Preiserhöhungen sowie Änderungen der Bestimmungen gemäss Art. 3.3. Ziff. 1 bis 23. gibt NCT dem Kunden mit einer Frist von 60 Tagen auf ein Halbjahresende schriftlich oder via E-Mail bekannt. Ist der Kunde mit einer Änderung nicht einverstanden, kann er das Vertragsverhältnis vorzeitig unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen kündigen.

Luzern, 1. Juni 2011 /
Anhang ASP-AVB NCT V05/07