



## Rahmenvertrag Gold

zwischen

**Gemeinde Buchrain**  
Hauptstrasse 18  
CH-6033 Buchrain



(nachfolgend Leistungsbezügerin)

und

**achermann ict-services ag**  
Geschäftshaus Pilatushof  
Grabenhofstrasse 4  
CH-6010 Kriens

(nachfolgend Leistungserbringerin)

Version 1.0  
23.09.2024

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vertragsgegenstand / Präambel</b>	<b>3</b>
1.1	achermann ict-services ag	3
1.2	Gemeinde Buchrain	3
<b>2</b>	<b>Vertragsbestandteile</b>	<b>4</b>
2.1	Rahmenvertrag	4
2.2	Rahmenvertragszusätze	4
2.3	Inkrafttreten Rahmenvertrag	4
2.4	Vertragsänderungen	5
2.5	Vertragslaufzeit	5
2.6	Vorzeitige Beendigung	5
<b>3</b>	<b>Kundenindividuelle Rahmenvertragszusätze</b>	<b>5</b>
3.1	Verträge gemäss Dienstleistungsportfolio	5
3.2	Service Management (SLA-Vereinbarung)	5
3.2.1	Leistungsbeschrieb Service Management	5
3.3	Pikett & Support Prozess	5
3.4	Persönliche Ansprechpartner	6
3.5	Erfüllungsort der Leistungen	6
<b>4</b>	<b>Mitwirkungspflichten des Kunden</b>	<b>6</b>
4.1	Super-User	6
4.2	Aufgabenteilung im Betrieb / Auftrag als Triage	6
4.3	Sicherheitsupdates	6
<b>5</b>	<b>Ansätze &amp; Konditionen</b>	<b>6</b>
5.1	Zahlungsmodalitäten	6
5.2	Zahlungskonditionen	7
5.3	Gültigkeit von Angeboten	7
<b>6</b>	<b>Schlussbestimmungen</b>	<b>7</b>
6.1	Informationssicherheit, Geheimhaltung und Datenschutz	7
6.2	Gewährleistung & Haftung	7
6.3	Abwerbverbot	8
6.4	Teilnichtigkeit	8
6.5	Erfüllungsort, anwendbares Recht und Gerichtsstand	8
6.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen	8

## Anhänge

Anhang A	Ansätze & Konditionen 2024
Anhang B	Service Management
Anhang C	Prozess Pikett & Support
Anhang D	Übersicht persönliche Ansprechpartner

# 1 Vertragsgegenstand / Präambel

Der vorliegende Rahmenvertrag regelt die Rechte und Pflichten der beiden Vertragsparteien Gemeinde Buchrain, Hauptstrasse 18, CH-6033 Buchrain und achermann ict-services ag, Geschäftshaus Pilatushof, Grabenhofstrasse 4, CH-6010 Kriens betreffend der Erbringung von Informatikdienstleistungen (ICT).

## 1.1 achermann ict-services ag

achermann ict-services ag mit Hauptsitz in Kriens (LU), hat sich seit der Gründung im Jahr 1995 als führender Technologie-Enabler im Bereich «New Work» etabliert. Mit Zweigniederlassungen in Zürich und Rüti im Zürcher Oberland setzt das Unternehmen mit über 80 Experten und Nachwuchstalenten aus Mediamatik und Informatik fortschrittlichste Technologielösungen für den modernen Arbeitsplatz um.

Auf Basis der Geschäftsbereiche Cloud Services, Managed Services und innovativen Produkten wie dem «achermann managed modern workplace» unterstützt es Unternehmen unabhängig von Branche und Grösse dabei, die Möglichkeiten der digitalen Transformation voll auszuschöpfen. Hinzu kommt, dass Unternehmen dank Services wie «Total IT as a Service» sowie spezialisierten «Netzwerk & Security Lösungen» IT-Dienstleistungen massgeschneidert beziehen können.

**Know-how. Power. Spirit. Totale Begeisterung.**

Ihr ICT-Partner mit Herz und Tradition in der Zentralschweiz! Unsere Wurzeln sind tief in der Zentralschweiz verankert, doch unser Wirkungskreis erstreckt sich über die gesamte Deutschschweiz – und das mit Leidenschaft und Hingabe.

## 1.2 Gemeinde Buchrain

Die Gemeinde Buchrain liegt auf den östlichen Ausläufern des Hunsrüggens, eingebettet zwischen Reuss und Rontal. Ebenfalls zu Buchrain gehört das Dorf Perlen und zählt über 6700 Einwohner.

## 2 Vertragsbestandteile

Bestandteile dieses Vertrages sind nachfolgend aufgeführte Dokumente. Bei Widersprüchen zwischen dem Rahmenvertrag und den nachfolgenden Vertragszusätzen geht der Rahmenvertrag vor.

Nachträge zu diesem Vertrag oder einem seiner Zusätze sind als solche zu bezeichnen und sind schriftlich zu verfassen. Sie gehen als zeitlich neuere Abmachung den entsprechenden, älteren vor und ersetzen diese im neu geregelten Anwendungsbereich. Mit Inkrafttreten der neueren erlischt die entsprechende ältere Regelung. Bestimmungen und Regelungen in höherrangigen Anhängen oder im Rahmenvertrag gehen weiterhin vor, sofern diese durch den Nachtrag nicht ausdrücklich angepasst werden.

Die Vertragsparteien bestätigen mit der Unterzeichnung des vorliegenden Rahmenvertrages, dass sie im Besitze der obgenannten Vertragsbestandteile sind und diese auch in der genannten Rangfolge anerkennen und akzeptieren.

### 2.1 Rahmenvertrag

Dieser Rahmenvertrag regelt die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung spezifischen Rechte und Pflichten der Vertragspartner und ist gemäss nachfolgender Grafik in der Rangfolge aufgebaut:

Rahmenvertrag		Vertrags- bestand- teile
Ansätze & Konditionen		
AGB für Cloud und Managed Services	AGB für Project, Consulting und Trading Services	

Tabelle 1 Vertragsbestandteile Rahmenvertrag

Die oben genannten Vertragsbestandteile sind integrierende Bausteine des vorliegenden Rahmenvertrages und dessen Anhänge.

### 2.2 Rahmenvertragszusätze

Nachfolgende Rahmenvertragszusätze, aus dem Dienstleistungsportfolio von achermann, sind integraler Vertragsbestandteil des Gesamtvertragskonstrukts der beiden Vertragsparteien, wenn diese vereinbart wurden.

Kundenindividuelle Vertragszusätze oder Nachträge				
Service-Vertrag Managed Services	Service-Vertrag Cloud Services	Vertrag Project Services	Vertrag Consulting Services	Vertrag Trading Services
Leistungsbeschrieb / Service	Leistungsbeschrieb / Service	Konzepte	Lieferergebnisse	Kaufvertrag
Service Management   Support Prozess   Ansprechpersonen				

Tabelle 2 Rahmenvertragszusätze aus dem Dienstleistungsportfolio von achermann

### 2.3 Inkrafttreten Rahmenvertrag

Dieser Rahmenvertrag tritt per 1. Juni 2025 in Kraft und ersetzt alle vorausgehenden Dienstleistungs- und Rahmenverträge. Der vorliegende Rahmenvertrag muss durch beide Vertragsparteien rechtsgültig unterzeichnet werden.

## 2.4 Vertragsänderungen

Änderungen dieses Vertrages erfordern die Schriftform.

Leistungsänderungen der Rahmenvertragszusätze (Kapitel 2.2) werden durch Anpassung des Dokumentes „Service-Vertrag“ oder als schriftlicher Auftrag an achermann durch die Gemeinde Buchrain erteilt. Die Bestätigung der Leistungsanpassung erfolgt durch die Anpassung des kundenindividuellen Vertragszusatzes durch achermann in Schriftform.

## 2.5 Vertragslaufzeit

Der vorliegende Rahmenvertrag hat eine Mindestlaufzeit von **36 Monaten**. Anschliessend kann der Rahmenvertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils auf ein Quartalsende gekündigt werden.

## 2.6 Vorzeitige Beendigung

Jede Vertragspartei hat das Recht, den Rahmenvertrag mit sofortiger Wirkung ausserordentlich zu kündigen, wenn die andere Partei wichtige Bestimmungen des Vertrages schwerwiegend und trotz schriftlicher Abmahnung und Ansetzen einer 10-tägigen Nachfrist zur Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustandes fortgesetzt verletzt.

# 3 Kundenindividuelle Rahmenvertragszusätze

## 3.1 Verträge gemäss Dienstleistungsportfolio

Die jeweiligen Abonnementsleistungen für Cloud und Managed Services werden in den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen detailliert beschrieben. Diese sind integraler Bestandteil der Service-Verträge für Cloud und Managed Services und Teil des Rahmenvertrags mit der Gemeinde Buchrain.

Für Project-, Consulting- und Trading Services gelten die Bedingungen gemäss individuellem Angebot.

## 3.2 Service Management (SLA-Vereinbarung)

Der Umfang des Service Levels mit der Gemeinde Buchrain wird anhand des ergänzenden Service-Vertrags für Service Management definiert.

### 3.2.1 Leistungsbeschreibung Service Management

Der Leistungsumfang des Service Managements ist den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen «Leistungsbeschreibung Service Level Klassen» und «Leistungsbeschreibung Service Manager» gemäss Anhang B zu entnehmen.

## 3.3 Pikett & Support Prozess

Während den regulären Betriebszeiten werden sämtliche Störungsmeldungen via Service Portal, telefonisch, per E-Mail oder via Alerting an den Helpdesk von achermann gemeldet. Ausserhalb der regulären Betriebszeiten steht Ihnen für betriebskritische Fälle entsprechend der Service Level Klasse unser 7x24h Emergency Support zur Verfügung. Die Details zum Pikett & Support Prozess sind im Anhang C zu entnehmen.

### **3.4 Persönliche Ansprechpartner**

Entsprechend der Service Level Klasse hat die Gemeinde Buchrain das Anrecht auf persönliche Betreuung. Die Details zu den persönlichen Ansprechpartnern sind im Anhang D definiert.

### **3.5 Erfüllungsort der Leistungen**

Die Leistungserbringung findet in der Regel in den Räumlichkeiten der achermann oder in den Datacentern der achermann statt. In Ausnahmefällen oder entsprechend der Vereinbarung mit der Gemeinde Buchrain, kann die Leistung auch vor Ort beim Kunden stattfinden.

Reisezeiten und Fahrspesen für vor Ort-Einsätze werden separat ausgewiesen und verrechnet.

## **4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

### **4.1 Super-User**

Der Kontakt zu achermann erfolgt ausschliesslich über die vordefinierten Super-User von Gemeinde Buchrain. Dies verhindert unter anderem einen Mehrfachaufwand seitens achermann (falls mehrere User von einem Problem betroffen sind) was zu höheren Kosten für die Gemeinde Buchrain führt.

### **4.2 Aufgabenteilung im Betrieb / Auftrag als Triage**

achermann übernimmt die Triage der Anfragen und klärt die Fragen resp. leitet die Fragen technisch korrekt an den noch zu definierenden Partner / Lieferanten weiter. Spezialaufgaben werden durch den definierten Partner / Lieferanten bearbeitet. Standard-Aufgaben werden durch achermann im Rahmen des Managed Services übernommen und gemäss Services Vertrag durchgeführt.

### **4.3 Sicherheitsupdates**

Die Gemeinde Buchrain ist verpflichtet, notwendige Security- und Patches-Updates für die Hersteller-Betriebssysteme und Hersteller Update-Services (Sicherheitsupdates) nach Erhalt der Information innerhalb der genannten Frist zu installieren.

## **5 Ansätze & Konditionen**

Die aktuellen Stundenansätze und Zuschläge sind im Anhang A zu diesem Rahmenvertrag im Dokument „Ansätze & Konditionen“ aufgeführt. Die Reisezeiten und Fahrspesen werden entsprechend der vereinbarten Service Level Klasse an die Gemeinde Buchrain verrechnet.

### **5.1 Zahlungsmodalitäten**

Sofern nicht anders vereinbart, werden Dienstleistungen für Project und Consulting Services monatlich nach effektivem Aufwand verrechnet. Bei Pauschalangeboten gelten folgende Zahlungsmodalitäten:

- 40% bei Auftragserteilung
- 40% bei der produktiven Inbetriebnahme
- 20% bei Abnahme des Projektes / Auftrages

Die wiederkehrenden Kosten (Cloud und Managed Services) werden zu Beginn der jeweiligen Periode (in der Regel quartalsweise) in Rechnung gestellt.

Für Trading Services (Infrastruktur Hardware, Software und Lizenzen) erfolgt die Rechnungsstellung, sofern nicht anders vereinbart, bei Anlieferung der Ware bei der achermann ict-services ag.

## **5.2 Zahlungskonditionen**

Dienstleistungen und Abonnemente aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innerhalb 20 Tagen rein netto zahlbar. Für Trading Services gilt eine Zahlungsfrist von 10 Tagen.

Alle Preise verstehen sich, soweit nicht anders gekennzeichnet, exkl. der gesetzlichen MwSt. und allfälliger Versandkosten.

## **5.3 Gültigkeit von Angeboten**

Die Gültigkeit von Angeboten beträgt in der Regel 30 Tage und sie sind rein netto exkl. MwSt. ausgestellt.

# **6 Schlussbestimmungen**

## **6.1 Informationssicherheit, Geheimhaltung und Datenschutz**

Die Vertragsparteien behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht. Diese Geheimhaltungspflicht besteht bereits während der Vertragsverhandlungen und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an, solange ein Geheimhaltungsinteresse vorliegt. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunftspflichten.

Die achermann ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten des Kunden vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. achermann speichert die Daten ausschliesslich in der Schweiz in ihren eigenen Datacentern.

Wünscht die Gemeinde Buchrain die Unterzeichnung einer eigenen Geheimhaltungsvereinbarung durch die involvierten Mitarbeiter der achermann, werden diese Vereinbarungen gesondert und ausserhalb dieses Rahmenvertrages geregelt. Ansonsten gelten die Regelungen der AGB für Cloud- und Managed Services von achermann.

## **6.2 Gewährleistung & Haftung**

achermann wird ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig sowie gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. achermann gewährleistet, die vereinbarten Service Level einzuhalten. Zudem wird die achermann im Rahmen der Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeitende einsetzen.

Die achermann haftet gegenüber der Gemeinde Buchrain für absichtlich oder grob fahrlässig zugefügte Schäden gemäss den gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird wegbedungen. Die achermann haftet zudem nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind. Es gelten die Regelungen der AGB für Cloud- und Managed Services von achermann.

Die Gewährleistungsansprüche der Gemeinde Buchrain finden keine Anwendung, wenn der Mangel sich aus der Verwendung eines veralteten Betriebssystems bzw. einer veralteten Software eines Drittherstellers ergibt und der Kunde die Sicherheitsupdates gemäss Ziff. 4.3 nicht vornimmt. In diesem Fall übernimmt die Gemeinde Buchrain sämtliche Risiken und kann keine Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche geltend machen.

### 6.3 Abwerbeverbot

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form durch die im Rahmen dieses Rahmenvertrags beauftragten Mitarbeitenden oder Hilfspersonen von achermann ict-services ag während der Laufzeit der Serviceerbringung bedarf einer vorherigen schriftlichen Vereinbarung.

Im Falle einer Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung schuldet der Kunde eine Vertragsstrafe in Höhe eines Netto-Jahresgehalts des abgeworbenen Mitarbeiters, jedoch mindestens CHF 100.000.00, vorbehaltlich des Rechts zur Nachforderung für weiter nachgewiesenen Schaden.

Die Bezahlung der Vertragsstrafe befreit nicht von der Einhaltung dieser Verpflichtung. Diese Regelung gilt 6 Monate über die Auflösung des Rahmenvertrages hinaus.

### 6.4 Teilnichtigkeit

Stellt sich heraus, dass eine Bestimmung dieses Vertrags ungültig ist, so bleibt davon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien bemühen sich, die ungültige Bestimmung durch eine Gültige zu ersetzen, die den vertraglichen Zweck der ersetzten Bestimmung erfüllt.

### 6.5 Erfüllungsort, anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.

Die Parteien werden sich bemühen, allfällige Streitigkeiten, die sich aus der Durchführung dieses Vertrages ergeben, auf gütlichem Wege beizulegen.

Gerichtsstand ist Kriens oder am Domizil des Kunden.

### 6.6 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen "AGB für Cloud und Managed Services" und „AGB für Project, Consulting und Trading Services“ der achermann ict-services ag unter [www.achermann.swiss](http://www.achermann.swiss).

## Unterzeichnung

Mit der rechtmässigen Unterzeichnung verpflichten sich beide Parteien, die Inhalte dieses Rahmenvertrags und deren Anhänge anzuerkennen.

Gemeinde Buchrain

achermann ict-services ag

Oliver Furrer

Gregor R. Naef

Rolf Borkowetz

Ort und Datum

Ort und Datum



## Anhang A Ansätze & Konditionen 2024

Je nach erbrachter Art der Leistung und Spezialisierungsgrad des Mitarbeitenden werden die Dienstleistungen erfasst und transparent verrechnet. Die kleinste Leistungseinheit beträgt 15 Minuten und erfolgt im ¼ Stunden-Takt pro Spezialisierung.

	Preise pro Stunde
<b>PLAN: Planung, Steuerung &amp; Beratung</b>	
ICT-Berater (ICT-Beratungen und -Audits)	CHF 250.00
ICT-Architekt (ICT-Architektur und -Design)	CHF 250.00
ICT-Security Berater (Consulting Services)	CHF 290.00
<b>BUILD: Engineering, Design &amp; Erstellung</b>	
Projektmanager / Projektleiter	CHF 220.00
Network & Security Engineer	CHF 220.00
System & Server Engineer	CHF 220.00
Collaboration- & Application Engineer	CHF 220.00
Web-Designer	CHF 190.00
<b>RUN: Operation &amp; Betrieb</b>	
Servicemanager	CHF 220.00
3. Level Supporter	CHF 220.00
2. Level Supporter	CHF 200.00
1. Level Supporter	CHF 170.00
Junior ICT-Spezialist	CHF 100.00

### Zuschläge

Die Stundenansätze entsprechen den regulären Standardansätzen für die Tagesarbeit. Für Nacht- und Wochenendeinsätze werden Zuschläge gemäss der nachfolgenden Tabelle erhoben.

Zeitraum	Zuschlag
Tagesarbeit 06:00 bis 20:00 Uhr	-
Abendarbeit 20:00 bis 23:00 Uhr	-
Nachtarbeit 23:00 bis 06:00 Uhr	25%
Samstage 00:00 bis 24:00 Uhr	25%
Sonntage und Feiertage 00:00 bis 24:00 Uhr	50%

### Spesen und Reisezeit

Die Kosten für Reisezeiten und Fahrspesen werden entsprechend den Service Level Klassen dem Kunden transparent verrechnet. Die anfallenden Verpflegungskosten werden nicht weiterverrechnet.

### Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Dienstleistungen und Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innerhalb 20 Tagen rein netto zahlbar. Alle Stundenansätze sind exkl. der gesetzlichen MwSt.

## Anhang B Service Management

### Leistungsbeschreibung Service Level Klassen

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Umfang des Service Levels, welches achermann ict-services ag gegenüber dem Kunden zu erbringen hat. Die Service Level Klassen Silber, Gold und Platin werden im «Service-Vertrag für Service Management» vereinbart.

● Leistung ist Bestandteil der Service Level Klasse    ○ Optionale Leistung    - Kein Leistungsanspruch

Definition Service Level Klassen				
Leistungsbeschreibung		Silber	Gold	Platin
Leistungen	Support via Telefon, Remote	●	●	●
	Vor Ort Einsätze	●	●	●
	Persönliche Betreuung	ICT-Service Desk	KAM <sup>1</sup> , [SM <sup>2</sup> ]	KAM <sup>1</sup> , [SM <sup>1</sup> ]
	Anspruch auf Service Manager (SM) <sup>3</sup>	-	○	○
	Anspruch auf Service Meetings	-	○	○
Bereitschaft <sup>4</sup>	Supportzeiten ICT-Service Desk (Montag - Freitag)	08:00 - 12:00 13:00 - 17:30	07:00 - 12:00 13:00 - 17:30	07:00 - 12:00 13:00 - 17:30
	Reaktionszeit plus Erstintervention zu Supportzeiten <sup>5</sup>	≤ 4h	≤ 2h	≤ 1h
	Intervention vor Ort für Standard-Support <sup>6</sup>	best effort	priorisiert	hoch priorisiert
	7 x 24h Pikett-Bereitschaft <sup>7</sup>	-	●	●
	Reaktionszeit plus Erstintervention ausserhalb Supportzeiten <sup>8</sup>	-	≤ 4h	≤ 1h
	Feiertage	lokale + nationale	nationale	nationale
Laufzeit	Mindestvertragsdauer	12 Monate	12 Monate	12 Monate
	Kündigung (nach Vertragsdauer)	3 Monate	3 Monate	3 Monate
Kosten	Verrechnung nach Aufwand <sup>9</sup>	●	●	●
	Reisezeit	50%	50%	50%
	Wegentschädigung (Pauschale)	CHF 40.00 <sup>10</sup>	inkl.	inkl.

<sup>1</sup> KAM: Key Account Management

<sup>2</sup> SM: Service Manager

<sup>3</sup> Anspruch auf die Leistungen eines Service Managers haben Kunden, welche im «Service Vertrag für Service Management» über den entsprechenden Zusatz «Service Manager» verfügen. Der Leistungsumfang eines Service Managers wird im «Leistungsbeschreibung Service Manager» detailliert beschrieben.

<sup>4</sup> Die Bereitschaft regelt die reaktive Intervention bei Störungsmeldungen via ICT-Service Desk zu Supportzeiten und via Pikett-Telefon ausserhalb den Supportzeiten. Der detaillierte Ablauf ist dem «Prozess Service Level Klasse» zu entnehmen. Voraussetzung für die proaktive Intervention ist ein Managed Monitoring Services Vertrag.

<sup>5</sup> via Fern-Support

<sup>6</sup> Einsatz zu Bürozeiten nach Kundenabsprache (nicht betriebskritische Fälle)

<sup>7</sup> Einsatz 7x24h (betriebskritische Fälle)

<sup>8</sup> Einsatz 7x24h (betriebskritische Fälle). Die Fahrzeit ist kein Bestandteil der Reaktionszeit

<sup>9</sup> Kosten & Konditionen gemäss Rahmenvertrag

<sup>10</sup> Kunden, die innerhalb einer 15-minütigen Autofahrt erreichbar sind, wird die Pauschale für die Wegentschädigung erlassen

# Service Manager

## Leistungsbeschreibung

Das Dokument gilt als verbindliches Service Level Agreement und regelt die im Service enthaltenen sowie optional erhältlichen Leistungen.

### Allgemeine Service Beschreibung

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Umfang, welcher der Service Manager der achermann ict-services ag gegenüber dem Kunden zu erbringen hat. Anspruch auf die Leistungen eines Service Managers haben Kunden, welche über einen «Service-Vertrag für Service Management» mit einem entsprechenden Zusatz verfügen.

### Service Leistungen:

- Service Leistung      ○ Optionale Leistung

1	Service Manager		
1.1	Persönliche Betreuung	Direkter Ansprechpartner für nicht vordefinierte Anliegen ohne regulär definierte Prozesse oder mit Eskalationspotential.	●
1.2	Incident-Koordination	Koordination von betriebskritischen ICT-Vorfällen und Überwachung von ausserordentlichen Changes.	●
1.3	Unterstützung	Übersetzung von anspruchsvollen Bedürfnissen, wie Non-Standard Incidents, Service Requests und Changes.	●
1.4	Kontrolle	Erstellen allfälliger Listen und Kontrolle der Monats- und Quartalsrechnungen.	●
1.5	Service Meetings	Planung, Vorbereitung und Durchführung von regelmässigen Service Meetings.	●
1.6	Reporting	Monatliche Erstellung eines Service Reports mit Übersicht der durch achermann betreuten ICT-Kundeninfrastruktur.	●
1.7	Abgleich	Aktualisierungen und regelmässiger Abgleich der Service-Verträge.	●
1.8	Überwachung	Überwachung der Services und Einleitung von Massnahmen.	○
1.9	Lizenz-Management	Übernahme des Lizenz-Managements für die von achermann ict-services ag beschafften Lizenzen.	○
1.10	Budgetierung	Begleitung durch den Budgetprozess, sowie Erstellung eines Grobbudgets mit Projektvorschlägen.	○
1.11	Workshops	Planung, Vorbereitung und Moderation von Strategie-Workshops zu individuellen ICT-Themen.	○
1.12	Operation Handbook	Sicherstellung der korrekten Umsetzung des erarbeiteten Operation Handbook	○
2	Voraussetzungen & Bestimmungen		
2.1	SLA-Vertrag	Anspruch auf die Leistungen eines Service Managers haben Kunden, welche über einen SLA-Gold oder SLA-Platin Vertrag verfügen.	

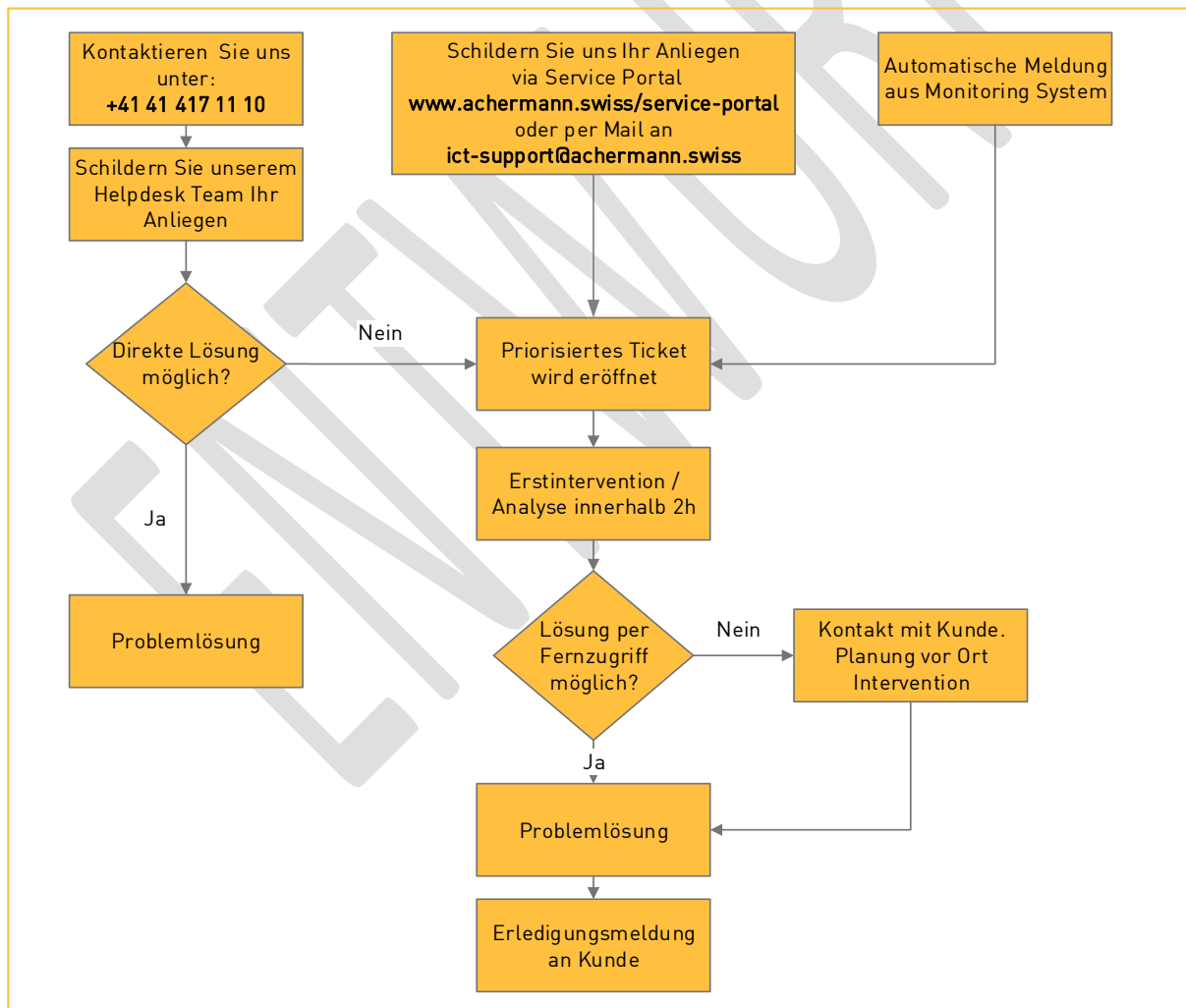
## Anhang C Prozess Pikett & Support

### Während Betriebszeit

Während den regulären Betriebszeiten werden sämtliche Störungsmeldungen via Service Portal, telefonisch, per E-Mail oder via Alerting an den Helpdesk von achermann gemeldet. Innert einer Frist von höchstens **zwei Stunden** erfolgt während den Betriebszeiten eine Erstintervention und der Fall wird, sofern möglich, per Fernzugriff gelöst. Ist die Problemlösung per Fernwartung nicht möglich, wird in betriebskritischen Fällen innerhalb von 4 Stunden eine Vorortintervention geplant (die Fahrzeit ist kein Bestandteil der Reaktionszeit).

Kontaktmöglichkeiten:	Betriebszeiten:
E-Mail: ict-support@achermann.swiss	Montag – Freitag (exkl. nationale Feiertage)
Telefon: +41 41 417 11 10 (Supporthotline)	07:00 bis 12:00 Uhr / 13:00 bis 17:30 Uhr

### Prozess Support



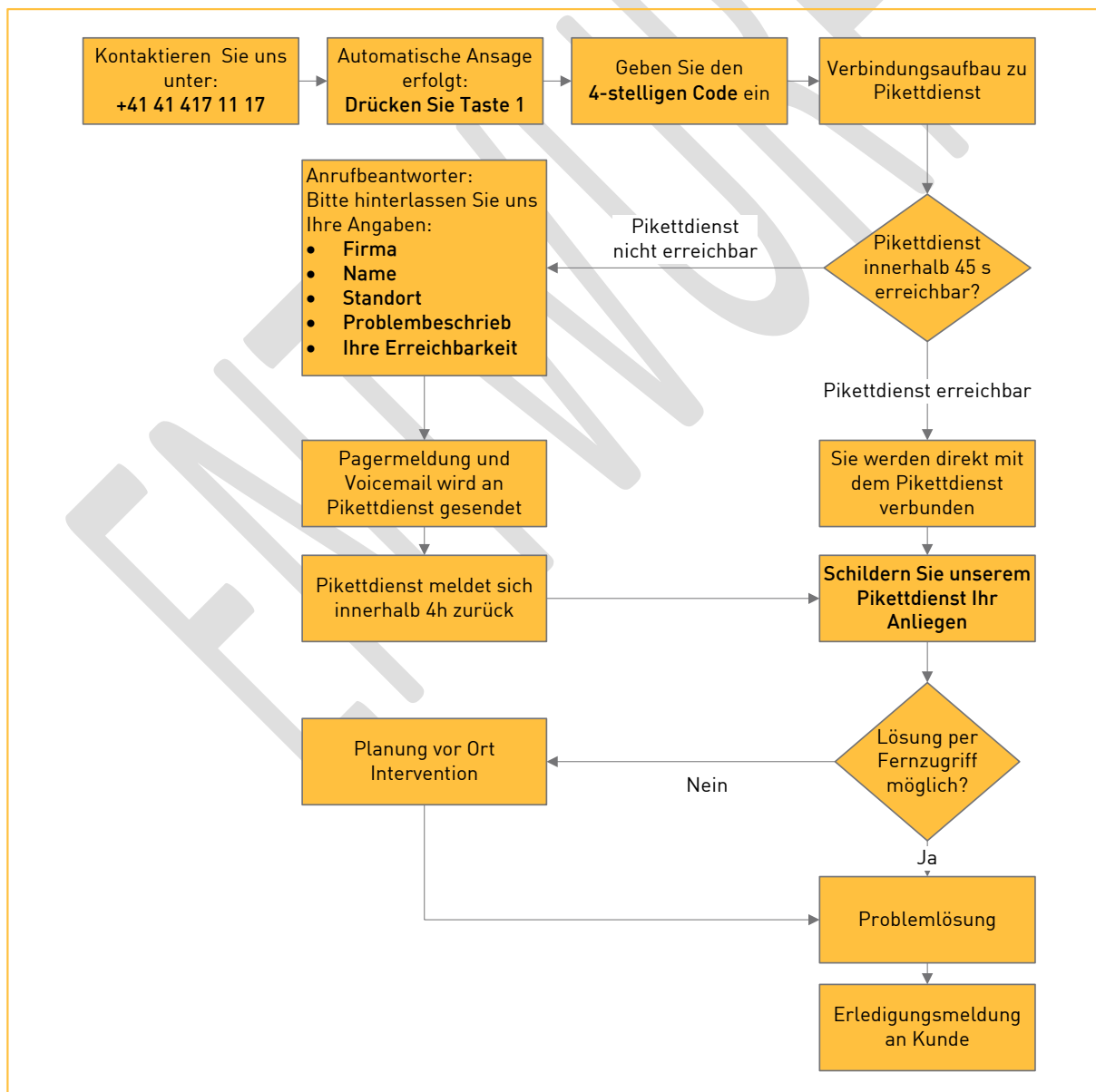
## Ausserhalb Betriebszeit

Ausserhalb der regulären Betriebszeiten steht Ihnen für betriebskritische Fälle unser **7x24 h Emergency Support** zur Verfügung. Störungsmeldungen werden telefonisch durch den Pikett-Bereitschaftsdienst entgegengenommen und die Problemlösung umgehend gestartet. Den genauen Ablauf des Pikettprozesses entnehmen Sie der Visualisierung.

Kontaktmöglichkeiten:	Bereitschaftszeiten Pikettdienst
Telefon: <b>+41 41 417 11 17</b> (Pikettdienst)	Montag – Freitag:
Authentifizierungscode: <b>XY</b> (Kundennummer)	17:30 – 07:00 Uhr / 12:00 – 13:00 Uhr
	Wochenende & nationale Feiertage: 24h

Für eine effiziente Abwicklung Ihres Anliegens bitten wir Sie, den Dienst ohne Rufnummerunterdrückung auszulösen.

## Prozess Pikettdienst



## Anhang D Übersicht persönliche Ansprechpartner

Entsprechend der Service Level Klasse hat die Gemeinde Buchrain das Anrecht auf persönliche und individuelle Betreuung durch einen Key Account Manager (KAM).

### Key Account Manager



**Rolf Borkowetz**

Leiter Key Account Management

direkt +41 41 417 11 04

[rolf.borkowetz@achermann.swiss](mailto:rolf.borkowetz@achermann.swiss)

- Kundenberatung & -Betreuung
- Neue Anforderung aufnehmen
- Vertragswesen

### ICT Service Desk



**Service Desk - & Pikett-Team**

support +41 41 417 11 10

pikett +41 41 417 11 17

[ict-support@achermann.swiss](mailto:ict-support@achermann.swiss)

[www.achermann.swiss/service-portal](http://www.achermann.swiss/service-portal)

- First-Level-Support aller Art
- Benutzeradministration
- Passwörter zurücksetzen
- Erteilung von Remotezugriff an Drittfirmen