

# Leistungsbeschreibung Zammad

## 1. Übersicht zum Service

Die Kyoox Toolbox ist eine modulare Sammlung von Business-bezogenen Open-Source-Tools, die von Kyoox speziell für kleine bis mittelgrosse Unternehmen angeboten werden. Ziel dieser Toolbox ist es, die Interaktion zwischen den eingesetzten Softwarekomponenten zu vereinfachen und weitestgehend zu automatisieren, um den Geschäftsbetrieb effizienter und reibungsloser zu gestalten.

Die Zammad Helpdesk-Komponente erleichtert die Verwaltung von Kundenanfragen und Support-Tickets.

Der Service enthält die folgenden Leistungen, welche in Kapitel 2 im Detail definiert sind:

- Dedizierte Zammad Instanz für die Verwaltung von Kundenanfragen und Support-Tickets
- Verwaltung aller notwendigen Lizenzen
- Beantwortung von Supportanfragen und Service Requests
  - Z.B. Anpassung des Seiten-Designs, Installation und Konfiguration von Plugins
- Monitoring und Wartung der Applikation
- Betrieb auf sicherer und zuverlässiger Infrastruktur

## 2. Ausprägungen und Zusatzoptionen

Der Service wird standardmässig in einer Grundausrprägung (Grundservice) angeboten. Dieser Grundservice kann auf Wunsch des Kunden durch weitere Services und Optionen erweitert werden. Preisangaben zu den Services können auf der Webseite des Services auf der [Kyoox Website](#) eingesehen werden. Der Grundservice sowie die zusätzlichen Services und Optionen sind nachfolgend definiert.

Ausprägung / Option	Im Grundservice enthalten
Benutzer	10
Backup & Monitoring	X
Netzwerkverkehr inklusive	X (Fair use)
Verschlüsselung (Let's Encrypt Zertifikate)	X
Backup Plus (erweiterte Backups)	-
KShield Security Add-On	-
Corporate Identity & Branding	-

Legende: X = Im Grundservice enthalten, - = Nicht im Grundservice enthalten, kann aber gegen Aufpreis nachgerüstet werden

## 2.1. Definition und Ausprägungen des Grundservices

Serviceausprägung	Definition
Managed Zammad Instanz	Dem Kunden wird eine dedizierte Instanz der Zammad Applikation zur Verfügung gestellt. Die Infrastruktur, auf der die Applikation läuft, sowie der Load Balancer und weitere Sicherheitskomponenten sind nicht dediziert für jeden Kunden einzeln aufgebaut.
Enthaltene Services	Was ist im Angebot enthalten? <ul style="list-style-type: none"><li>• Zammad Basis-Service</li><li>• Load Balancer / Reverse Proxy</li><li>• Logging</li><li>• Metriken</li><li>• SLA Stufe "Best Effort"</li></ul>
Backup und Monitoring	Einmal täglich (üblicherweise Nachts), wird ein Backup aller Zammad Instanzen & Komponenten durchgeführt. Dies beinhaltet ein Backup der Kundendateien. Die Backups werden jeweils für die Dauer von 7 Tagen (168 Stunden) aufbewahrt.  Ein aktives Monitoring aller Instanzen & Komponenten ist sichergestellt. Der Status kann vom Kunden über eine separat kommunizierte Statusseite eingesehen werden.
Let's Encrypt Zertifikate	Die Zammad Instanz wird mittels validiertem Let's Encrypt Zertifikat via SSL/TLS abgesichert. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Kommunikation, die mit der Instanz übers Internet stattfindet, stets verschlüsselt ist. Let's Encrypt stellt Zertifikate kostenlos, mit einer Gültigkeitsdauer von 3 Monaten aus. Kyoox kümmert sich dabei um die vollautomatische Erneuerung dieser Zertifikate vor Ablauf deren Gültigkeit.
Persistenter Speicher	Alle Zammad Kundendaten (Tickets, Konfigurationen, Know-How Beiträge etc.), werden in einem persistent eingebunden Speichervolumen gelagert. Die Grösse des Speichervolumens kann bei Bedarf gegen Aufpreis erweitert werden.

## 2.2. Definition und Ausprägungen von weiteren Services & Zusatzoptionen

Service / Option	Definition
Zusätzliche Benutzer	Im Grundservice sind 10 Benutzer enthalten. Auf Wunsch des Kunden kann diese Anzahl (gegen Aufpreis) in Inkrement Schritten von +1 zusätzlichen Benutzer erhöht werden.
Zusätzlicher Speicher	Im Grundservice sind 100 GB Speicher enthalten. Auf Wunsch des Kunden kann der Speicher (gegen Aufpreis) in Inkrement Schritten von +100 GB vergrössert werden.
Backup Plus	Im Grundservice werden Backups 7 Tage lang gespeichert. Mit dieser Option wird zusätzlich für 4 Wochen ein wöchentliches Backup, für 6 Monate ein monatliches Backup und ein jährliches Backup gespeichert.
KShield	Im Grundservice sind alle grundlegenden Massnahmen für die Sicherstellung des Services enthalten. Mit dieser Option wird der Service zusätzlich durch alle 7 Säulen des <a href="#">KShields</a> geschützt und die Servicesicherheit nochmal deutlich erhöht.
Speicherupgrade auf SSD Fast Storage*	Der Speicher des Grundservices basiert standardmässig auf HDD Speicher. Mit dieser Option wird (gegen Aufpreis) als Speichergrundlage deutlich schnellerer SSD Speicher verwendet.
Corporate Identity & Branding	Mit dieser Option passt das Kyoox Team das Servicedesign (im Rahmen der durch den Service zur Verfügung gestellten technischen Möglichkeiten) auf die Corporate Identity / auf das Corporate Branding des Kunden an.
Support	Kyoox bietet zusätzlichen Support für die Zammad Instanzen. Dieser beinhaltet die Beantwortung von Supportanfragen und Service Requests (Beispielsweise: Anpassung des Seitendesigns, Installation & Konfiguration von Plugins). Es werden sowohl Deutsch als auch Englisch als Support-Sprache angeboten.

\* Das Speicherupgrade auf SSD Fast Storage steht nur für den Serverstandort EU zur Verfügung. Beim Serverstandort Schweiz wird standardmässig nur SSD Speicher verwendet.

# 3. Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

## 3.1. Einmalige Leistungen

Tätigkeiten	Kyoox	Kunde
<u>Bereitstellung des Service</u>		
1. Service Dokumentation	X	
2. Bereitstellung der Cloud Infrastruktur	X	
3. Installation der Instanz	X	
<u>Beendigung des Service</u>		
1. Migration / Export der Kundendaten (Erfasste Know-How Artikel / Anleitungen)		X
2. Löschen der Instanz und Cloud Infrastruktur	X	
<u>Anpassung ans Corporate Branding / an die Corporate Identity (Zusatzservice)</u>		
1. Lieferung der Logo und Design Files, Bekanntgabe der Brand Style Guidelines		X
2. Anpassung des Services an die Corporate Identity. (Logo und Farben anpassen)	X	

## 3.2. Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten	Kyoox	Kunde
1. Betrieb inklusive Monitoring und Support der Cloud Infrastruktur	X	
2. Betrieb inklusive Monitoring und technischer Support Zammad Instanz (Applikation)	X	

3. Erstellen und Testen von regelmässigen Backups (Zammad Instanz & Kundendaten)	X	
--	---	--

## 4. Servicelevel, Verfügbarkeit und Reporting

### Servicelevel

Dem Kunden stehen zwei Servicelevels zur Auswahl:

- Best Effort
- Garantierte Verfügbarkeit

Eine detaillierte Beschreibung des Service Levels und den dazugehörigen Garantien und Bedingungen können dem im Anhang beigefügten SLA entnommen werden. Das Angebot beinhaltet den Service Level "Best Effort". Dem Kunden steht es frei, zusätzlich und gegen Aufpreis den besseren Service Level "Garantierte Verfügbarkeit" dazuzubuchen.

### Verfügbarkeit

Für das in diesem Service integrierte Service Level "Best Effort" garantiert Kyoox grundsätzlich keine Verfügbarkeit des Services.

Wenn der Kunde (gegen Aufpreis) das Service Level "Garantierte Verfügbarkeit" wählt, garantiert Kyoox die folgende Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit / Service Level	Garantierte Verfügbarkeit
in Prozent	99.9%
Erlaubte Downtime pro Monat	43m 28s

Hinweis: Downtimes, die aufgrund von notwendigen Wartungsarbeiten eintreten, zählen dabei grundsätzlich nicht zur Downtime.

### Support

Die Supportbedingungen hängen vom gewählten Servicelevel ab. Eine detaillierte Beschreibung zu Garantien, Bedingungen und Anlaufstellen können dem im Anhang beigefügten SLA entnommen werden.

## 5. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt je nach dem vom Kunden ausgewählten Modell:

- Entweder rückwirkend für den vergangenen Monat

- Oder via jährlicher Vorauszahlung

## 6. Weitere Bedingungen

Bezüglich Datenschutzbestimmungen, Gewährleistung und Haftung verweisen wir auf die zur Anwendung kommenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese können jederzeit in ihrer aktuellsten Version unter <https://kyoox.ch/terms-and-conditions> eingesehen werden.

## 7. Vertragsdauer und Kündigung

Es besteht eine Mindestvertragsdauer von 3 Monaten. Nach deren Ablauf kann der Vertrag von beiden Parteien auf Ende des jeweiligen Folgemonats gekündigt werden.