

Leistungskatalog

1 Basisleistungen (Lizenzvertrag oder ITaaS)

Leistung	vitomed-Software	IT as a Service
Zugang Kundenbereich Webportal	x	x
Download der aktuellsten Software-Releases per Internet (Update)	x	x
Analyse von Fehlern in der von Vitodata erstellten Software	x	x
Behebung von Fehlern in der von Vitodata erstellten Software	x	x
Nutzung Vitodata-Software	x	x
Installation von Software-Updates		x
Nutzung der zentralen Drittsoftwareprodukte (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, SQL-Server, Citrix-Lizenzen, Adobe Acrobat Reader)		x

2 Dienstleistungen (eingeschlossen im Wartungsvertrag)

Leistung	vitomed-Software	IT as a Service
Anwenderfragen zu der von Vitodata erstellten Software bis 15 Minuten pro Anruf	x	x
Kurzschulung von Anwenderfragen zu der von Vitodata erstellten Software bis 15 Minuten pro Anruf	x	x
Analyse von allgemeinen Fragen- und Problemstellungen zu der von der Vitodata erstellten Software bis 15 Minuten pro Anruf	x	x
Analyse von Hardware-Problemen		x ¹
Behebung von Hardware-Problemen		x ¹
Anwenderfragen zu unten genannten Fremd-/Schnittstellensoftware bis 15 Minuten pro Anruf		x ¹
Problemanalyse und -behebung zu unten genannter Fremd-/Schnittstellensoftware		x ¹
Microsoft Windows		x ¹
Microsoft Word		x ¹
Microsoft Outlook		x ¹
Microsoft Excel		x ¹
Microsoft SQL-Server		x ¹
Antivirus-Software		x ¹

3 Schulungsgebühren

Leistung	vitomed-Software	IT as a Service
Stundensatz für Schulungen gemäss Dienstleistungstarif	x	x

4 Infrastruktur

Leistung	IT as a Service	vitoSecure Firewall	vitoCare Monitoring	vitoManaged Backup	vitoEndpoint Security
Bereitstellen der zentralen Hardware- und Software-Infrastruktur im Vitodata-Rechenzentrum	x	x	x	x	x
Update der zentralen Drittsoftwareprodukte	x			x	x
Secure-Datenübertragung (Verschlüsselung)	x			x	
Support und Reparatur der gemieteten dezentralen Kunden-Infrastruktur	x ¹			x	
Periodischer Ersatz/Erneuerung der gemieteten dezentralen Infrastruktur	x ¹	x		x	
Firewall Update, Sicherung und Kontrolle		x			
Verhaltensbasierter Schutz gegen Cyber-Angriffe					x
Überwachung und Alarmierung bei systemrelevanten Sicherheitsvorfällen					x
Überwachung der betriebsrelevanten Server-Komponenten und aktive Alarmierung bei Vorfällen			x		
2 x jährlich Update und Wartung des Servers			x ²		
Datensicherung: Anlegen einer täglichen Sicherung	x		x ²	x	
Datensicherung: Kontrolle, ob Sicherung durchgeführt wurde			x ²	x	
Datensicherung: Zusätzliche externe Aufbewahrung	x			x	

x¹: Sofern die Hardware von der Vitodata AG gemietet ist.

x²: Die aufgeführten Leistungen sind als einzelne Module auszuwählen.

Hinweis: Für Einrichtungsarbeiten im Rechenzentrum und am Kundenstandort sowie gestützt auf Kundenwünsche können zusätzliche Kosten entstehen.

Allgemeine Hinweise

Die [Systemanforderungen](#) bilden die Basis für einen störungsfreien Betrieb der Lösungen von Vitodata AG. Die Angaben sind ohne Gewähr und werden fortlaufend den sich ändernden Gegebenheiten angepasst. Für Auskünfte steht Ihnen Ihre [Vitodata-Filiale](#) gerne zur Verfügung.