



Dialog Software

Service Level Agreement (SLA)

Dialog Software Service Level Agreement für die Lizenzierung von Software, die Erbringung von Dienstleistungen sowie den Verkauf von Hardware durch die Dialog Verwaltungs-Data AG (nachfolgend „Dialog“ genannt).

Dialog Verwaltungs-Data AG
info@dialog.ch
Ausgabe Januar 2025

1 Vertragsgegenstand

Der vorliegende Vertrag definiert die Leistungen zur Softwarelizenzierung und Einführungsleistungen (Projektleitung, Installation, Konfiguration, Change-Management, Customizing, Datenmigration und Schulung). Weiter sind auch die Leistungen der Softwarewartung sowie die Support- und Unterstützungsleistungen in der täglichen Nutzung definiert.

2 Vertragsbeginn, Dauer und Beendigung

- a. Der Vertrag beginnt ab Produktivstart und hat eine feste Laufzeit von fünf Jahren und verlängert sich danach jeweils stillschweigend um ein Jahr.
- b. Der Kunde kann den Vertrag oder einzelne Module nach der festen Laufzeit schriftlich unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf das Ende eines Kalenderjahres kündigen.
- c. Der Kunde hat das Recht zur sofortigen Kündigung, wenn Dialog die in der Auftragsbestätigung und diesen SLA's vertraglich vereinbarten Leistungen nach schriftlicher Mahnung innerhalb einer angemessenen Frist nicht erbringen kann. Die Mietgebühr wird nicht zurückerstattet.
- d. Dialog kann den Vertrag schriftlich kündigen, wenn der Kunde die Bestimmungen dieses Vertrages trotz schriftlicher Mahnung weiterhin verletzt. Die Mietgebühr wird nicht zurückerstattet.
- e. Wird der Vertrag nach Ablauf der festen Laufzeit gekündigt und soll die Software oder einzelne Module weiterhin genutzt werden, so ist eine Auskaufsgebühr in der Höhe einer Jahresgebühr geschuldet.
- f. Der Kunde wird nach Beendigung des Vertrages innert dreissig Tagen das Lizenzmaterial und sämtliche Kopien, mit Ausnahme einer Kopie zu Archivzwecken, vernichten bzw. löschen oder an Dialog zurückgeben. Die Vernichtung oder Löschung wird er Dialog innerhalb derselben Frist schriftlich bestätigen.
- g. Die Daten bleiben uneingeschränkt Eigentum des Kunden. Dialog stellt die Daten (Office Dateien, SQL Server Datenbanken, Postfächer, etc.) unverschlüsselt auf einem vom Kunden bereit gestellten Datenträger zur Verfügung. Die Kosten werden nach Aufwand gemäss den Honoraransätzen des Absatz 3 verrechnet.

3 Kostensätze und Spesen

Sofern in der vom Kunden akzeptierten Auftragsbestätigung nicht anders festgelegt, gelten für die Erbringung der Dienstleistungen von Dialog die folgenden Kostensätze und Spesen.

- a. Kostensätze
 - Stundensatz via Fernwartung CHF 195.- exkl. MwSt.
 - Halbtagesatz vor Ort beim Kunden CHF 900.- exkl. MwSt.
 - Tagessatz vor Ort beim Kunden CHF 1'800 exkl. MwSt.
- b. Reise- und Verpflegungsspesen
 - Für Remote-Dienstleistungen (Projektleitung, Installation und Konfiguration, Schulung und Support) werden keine Spesen verrechnet.
 - Für einen Einsatz vor Ort beim Kunden gilt die Reisezeit bis zu einem Maximum von 2 Stunde pro Person/Tag als inkludiert im Tagessatz. Zusätzliche Aufwendungen werden gemäss aktuell geltendem Stundensatz verrechnet.
 - Ist eine Übernachtung vor Ort notwendig, werden die Spesen (Hotel und Verpflegung in einem Hotel oder Gasthof der Mittelklasse) nach effektivem Aufwand verrechnet. Weitere anfallende Spesen werden nicht verrechnet.



- c. Dialog behält sich das Recht vor, die Kostensätze und Spesen für die bereitgestellten Dienstleistungen unter diesem SLA zu ändern. Eine Änderung der Kostensätze und Spesen muss im Minimum 3 Monate vor Inkrafttreten schriftlich kommuniziert werden. Laufende Verträge mit einem im Voraus fix festgelegten Lieferumfang und Kosten bleiben von Preisänderungen ausgeschlossen.

4 Softwarelizenzierung und Wartungsleistungen

- a. Die vom Kunden lizenzierte Software erlauben das nicht übertragbare und ausschliessliche Recht zum Eigengebrauch. Alle weiteren Rechte verbleiben bei Dialog bzw. dem Lizenzgeber. Die Verletzung der Softwarelizenzen, insbesondere die unbefugte Weitergabe von Programmen, Programmkopien oder Programmhandbüchern begründet eine Ersatzpflicht des Kunden gegenüber Dialog mindestens in der Höhe der gegenüber der Dialog geltend gemachten Forderungen.
- b. Der Kunde lizenziert die in der Auftragsbestätigung definierten Module. Die nachträgliche Lizenzierung weiterer Module und Leistungen werden von Dialog offerierte und können als Nachtrag zu diesem Vertrag bzw. Auftragsbestätigung definiert werden.
- c. Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, werden mit der jährlichen Nutzungsgebühren die folgenden Leistungen abgedeckt:
- Erstellung und Bereitstellung von Programmkorrekturen, Funktionserweiterungen, Weiterentwicklungen und Verbesserungen sowie zukünftige Programmgenerationen und Versionen der gemäss Auftragsbestätigung lizenzierten Module.
 - Nachführung der Benutzerdokumentation und Onlinehilfen.
 - Archivierung (Sicherung und Lagerung) der beim Kunden installierten Standard-Software (Quellcode). Für die Archivierung von individuellen Softwareteilen oder Formulare z.B. FastReports, Word ist der Kunde selber verantwortlich.
 - Regelmässige Informationen über Neuerungen und Verbesserungen der Software.
 - Softwarepflege wie Erweiterungen von bestehenden Modulen/Funktionen, Leistungsverbesserungen von Antwort- und Verarbeitungszeiten.
 - Anpassungen zur Unterstützung neuer Versionen der Systemsoftware (Windows, SQL-Server, Office). Die Freigabe der neuen Windows- und Office-Versionen erfolgt durch Dialog
- d. Dialog unterstützt die Produktionssicherung auch bei Anforderungen, welche in den jährlichen Nutzungsgebühren nicht abgedeckt sind. Die Verrechnung an den Kunden erfolgt separat nach Aufwand nach den geltenden Honorar-Ansätzen gemäss Abschnitt 3.
- Dienstleistungen, die aufgrund fehlender Ausbildung, Nichtbeachten der Dokumentation oder Bedienungsfehlern usw. erbracht werden müssen.
 - Softwareanpassungen, welche durch kundenseitige Hardware- oder Systemsoftware-Änderungen bedingt sind.
 - Zusätzliche Softwaremodule (inkl. Anpassung an neue Gesetzesvorschriften) oder neue Funktionen der Standardsoftware.
 - Installation neuer Softwarereleases, sofern der Kunde dies nicht selber ausführt.
 - Datenkorrekturen und Wiederherstellung von Daten.
 - Abklärung von Störungsursachen auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt.
 - Behebung von Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.
- e. Wartungsbereitschaft: Als Servicezeiten gelten die bei Dialog üblichen Arbeitszeiten. Die Leistungen werden innert angemessener Frist erbracht. Dialog setzt sich dafür ein, in dringenden Fällen die vereinbarte Leistung



sofort zu erbringen. Durch besondere Vereinbarung können die Vertragspartner eine verlängerte oder erhöhte Wartungsbereitschaft (beispielsweise Pikettdienst) vereinbaren.

- f. Erfüllungsort für die Leistungen der Dialog ist der Installationsort der Software, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird.
- g. Nach dem Erscheinen neuer Wartung-Releases oder Programmversionen werden die entsprechenden bisherigen Releases bzw. Versionen während eines Jahres gewartet.
- h. Dialog orientiert den Kunden über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Programme, die für die Wartung und Pflege von Interesse sind. Der Einbau technischer Verbesserungen und die Lieferung oder Installation weiterentwickelter Programme durch Dialog darf, mit Ausnahme von technischen Verbesserungen, die der Sicherheit von Personen und Sachen dienen, nur mit Zustimmung des Kunden erfolgen. Verweigert der Kunde den Einbau technischer Verbesserungen oder die Installation von neuen Releases, die ohne zusätzliche Entschädigung im Wartungs- und Pflegeumfang enthalten sind, hat Dialog das Recht, den Wartungs- und Pflegeumfang durch schriftliche Mitteilung entsprechend einzuschränken.
- i. Dialog klärt den Kunden über festgestellte Tatsachen und Umstände auf, welche die Wartung und Pflege wesentlich erleichtern, verbilligen, erschweren oder gar verunmöglichen.
- j. Als Voraussetzung für Ansprüche aus den Wartungsleistungen hat der Kunde folgende Obliegenheiten zu erfüllen:
 - Betrieb und Benutzung des Systems (Hard- und Software) gemäss den dazugehörigen Anleitungen und Dokumentationen.
 - Gewährung des Zugriffs zum System und zur Programmbibliothek des Kunden, soweit dies für Pflegearbeiten erforderlich ist.
 - Zurverfügungstellung des notwendigen Personals, Datenträgern, Dokumentationen und Arbeitsmitteln.
 - Meldung von Programmfehlern und Störungen an Dialog unter Beilage des verfügbaren Dokumentationsmaterials (Listen-Outputs, Bildschirmhardkopien u.ä.) und unter Angabe von Datum, Uhrzeit sowie den genauen Begleitumständen.
 - Besuch der notwendigen Ausbildungskurse.
 - Sicherung der Daten und der Software.
 - Für den Betrieb, die Installation und die Release-Updates von Dialog G6 sind nachfolgende externe Zugriffe zwingend erforderlich:
 - o Installation und Release-Deployment: artifacts-dialog.azurewebsites.net (Port 443)
 - o Zentrales Logging für Betriebssupport: applog.dialog.ch (Port 443)
 - o Je nach Feature-Einsatz sind weitere externe Zugriffe notwendig. Diese Zugriffe sind nicht Dialog G6-abhängig sondern werden vom jeweiligen Betreiber vorgegeben, z.B. Amicus, Fit4Digital, Tilbago, ePost/OneApi, SMTP, IMAP, etc. mit den entsprechenden URL's und typischen Ports 80, 143, 25, etc..

5 Einführungsleistungen

- a. Dialog führt die in der Auftragsbestätigung definierten Dienstleistungen aus.
- b. Dienstleistungen aus Projektleitung
 - Dialog erstellt in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Projektorganisation.
 - Dialog und der Kunde setzen qualifizierte und fachkundige Mitarbeiter im Projekt ein. Änderungen im Projektteam werden möglichst schnell mitgeteilt.
 - Dialog und der Kunde setzen einen Projektleiter für das Einführungsprojekt ein. Die beiden Projektleiter erarbeiten partnerschaftlich einen Terminplan mit den Aktivitäten und den wichtigsten Meilensteinen.



- Die Projektleiter überwachen die Termine und den Projektfortschritt. Falls wichtige Termine insbesondere Meilensteine gefährdet sind, wird dies frühestmöglich kommuniziert und Massnahmen einleitet.
 - Die offenen Punkte werden priorisiert und terminiert und in einer Pendenzenliste festgehalten.
 - Der Kunde ist soweit erforderlich für die Koordination und Kommunikation mit den weiteren Partner zuständig.
- c. Dienstleistungen aus Parametrierung und Installation
- Dialog erhebt die für das Projekt notwendigen Informationen mit einem Erhebungskatalog. Der Kunde füllt den Erhebungskatalog aus und liefert diesen gemäss Terminplan an Dialog.
 - Der Kunde stellt Dialog kundenspezifische Reglemente und gesetzliche Anforderungen termingerecht zur Verfügung und steht für Erläuterungen und Präzisierungen zur Verfügung.
 - Dialog erstellt die Formulare gemäss dem Corporate Design des Kunden. Der Kunde gibt Dialog die notwendigen Schriften, Logo, Wappen, Grafiken, etc. so dass Dialog die Formulare gemäss den Wünschen und Vorgaben erstellen können.
 - Der Kunde stellt Dialog eine geeignete Infrastruktur zur Verfügung bzw. gewährt Dialog den Zugriff, so dass Dialog die Installation ausführen kann.
- d. Dienstleistungen zur Datenmigration
- Der Kunde ist verantwortlich, dass Dialog die zu migrierenden Datenbestände gemäss Terminplan zur Verfügung steht.
 - Die Auftragserteilung an die externen Lieferanten für die Datenlieferung an Dialog erfolgt durch den Kunden.
 - Der Kunde stellt sicher, dass die Daten elektronisch lesbar und nicht verschlüsselt sind.
 - Die Kosten für den Datenabzug und die Datenlieferung werden vom Kunden übernommen.
 - Der Kunde stellt Dialog notwendige Datenbeispiele in Form von Bildschirmausdrucken, Listen und Auswertungen zur Verfügung, so dass Dialog die Richtigkeit der Datenmigration überprüfen kann.
 - Die Qualitätssicherung der Datenmigration obliegt dem Kunden.
 - Der Kunde teilt Dialog allfällige Korrekturwünsche innerhalb zweier Woche nach der Datenmigration mit.
 - Der Kunde ist für die Aufbewahrung der alten Datenbestände aus dem Vorgänger System verantwortlich.
 - Dialog verpflichtet sich nach Projektabschluss die Daten, Auswertungen und Listen zu vernichten.
- e. Dienstleistungen zur Schulung
- Der Kunde stellt dem Projektteam Räumlichkeiten für Schulungen und Besprechungen zur Verfügung.
 - Dialog stellt den Kunden Schulungsunterlagen in elektronischer Form zur Verfügung.
 - Die Schulungen werden modulweise ausgeführt.
 - Die Schulung werden in der Regel vor Ort in den Räumlichkeiten des Kunden durchgeführt. Falls erwünscht kann die Schulung am Standort der Dialog in Baldegg durchgeführt werden. Es ist auch möglich Schulungen und Instruktionen Remote mittels Tools wie z.B. MS Teams, Teamviewer durchzuführen.
 - Die Teilnehmerzahl ist grundsätzlich unbeschränkt, das Projektteam definiert die Teilnehmerobergrenze.
 - Falls die vereinbarten Schulungsaufwendungen nicht ausreichen obliegt es der Projektleitung eine Lösung zwischen den beiden Parteien zu finden. Die Kostenfolge soll vorgängig geklärt werden.

6 Abnahme und Mängelbehebung

- a. Der produktive Einsatz von der Softwarelösung oder einzelner Module durch den Kunden gilt in jedem Falle als Abnahme des produktiv eingesetzten Moduls bzw. Gesamtlösung, ohne dass es eines Abnahmeprotokolls bedarf.
- b. Der Kunde ist zur Abnahme des Projektes zur Mitwirkung verpflichtet. Der Kunde nimmt das Projekt innert zwei Monaten ab, nachdem Dialog den Kunden schriftlich über die Vollständigkeit informiert hat.
- c. Zeigen sich bei der Abnahme Mängel, hat der Kunde zunächst ausschliesslich ein Recht auf Nachbesserung bzw. Nachlieferung innert zwei Monaten. Bei wesentlichen Mängeln wird die Abnahme zurückgestellt, bei unwesentlichen Mängeln fortgesetzt.
- d. Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn die Softwarelösung in einer seiner elementaren Funktionalitäten nicht nutzbar ist.
- e. Auf schriftliche Anzeige der Dialog erfolgt eine Wiederholung der Abnahme der behobenen Mängel. Gehen die Meinungen der Parteien bezüglich Vertragserfüllung wie beispielsweise Vorliegen erheblicher oder unerheblicher Mängel, Erfüllung des Funktionalitätsumfangs etc. bei diesem zweiten Abnahmeversuch unvereinbar auseinander, ziehen sie unter hälftiger Aufteilung der entsprechenden Kosten einen externen Fachexperten zur Begutachtung bei.
- f. Ist eine Nachbesserung oder Nachlieferung zum zweiten Mal erfolglos, kann der Kunde Dialog schriftlich eine letzte, nicht unter einem Monat liegende Frist zur Behebung der Mängel ansetzen. Gelingt es Dialog auch dann nicht, die Mängel zu beheben, kann der Kunde auf die nachträgliche Leistung verzichten und vom Vertrag zurücktreten. Es treten die Folgen aus Vertragsrücktritt inkl. Schadenersatzanspruch ein.

7 Supportleistungen

Sofern in der Auftragsbestätigung nicht anders vereinbart, ist der Softwaresupport (telefonische Auskünfte für Hilfestellungen, Bedienungsunterstützungen, Erläuterungen zu Einstellungen, Unterstützungen bei Falscheingaben, Anpassungen und fachliche Beratung jeglicher Art) nicht enthalten. Sämtliche Supportleistungen werden monatlich rapportiert und die verrechenbaren Leistungen nach den geltenden Honorar-Ansätzen der Dialog gemäss Absatz 3 in Rechnung gestellt.

Folgende remote Support-Dienstleistungen sind für bereits geschulte Anwender*innen inkludiert, sofern der Softwaresupport explizit in der Auftragsbestätigung als Vertragsbestandteil aufgeführt ist:

- Beantwortung von Fragen zur Nutzung der Software
- Erläuterungen zu Einstellungen
- Unterstützung bei Falscheingaben exkl. Datenbereinigung

Nicht enthaltener Softwaresupport sowie Schulungen, Anpassungen und fachliche Beratung jeglicher Art werden nach tatsächlichem Aufwand gemäss Absatz 3 in Rechnung gestellt.

Folgende Dienstleistungen werden im Rahmen dieses Vertrages von Dialog erbracht:

- a. Als Servicezeiten gelten die bei der Dialog üblichen Arbeitszeiten:
 Montag bis Donnerstag: 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.00 Uhr
 Freitag: 08.00 – 12.00 und 13.30 – 16.30 Uhr
 (ausgenommen Feiertage und arbeitsfreie Tage).
- b. Der Kunde kann unseren Support direkt beim Fachteam telefonisch anfordern:

Fachteam Einwohnende	041 289 22 70
Fachteam Finanzen	041 289 22 71
Fachteam Lohn	041 289 22 76
Fachteam Gebühren	041 289 22 72
Fachteam Geschäfte / Bau	041 289 22 75
Fachteam Steuern / Debitoren	041 289 22 73
Fachteam Informationstechnik IT	041 289 22 74



Ticketsystem für alle Fachbereiche:

<https://dialog.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>

- c. Dialog garantiert, dass Dialog kurzfristig und kostenlos sämtliche Massnahmen trifft, die zur Erreichung der von Dialog zugesicherten Leistungen notwendig sind.

Unentgeltliche Behebung von Fehlern sowie Beseitigung von Störungen während der Garantiefrist und der Verjährungsfrist innerhalb von maximal 90 Tagen seit der Fehler- oder Störungsmeldung durch den Kunden.

Zur Fehlerbehebung wird folgende Klassifizierung der Fehler festgelegt:

F1: Den Betrieb verhindernd: Die Reaktionszeit für Inangriffnahme der Störungsbehebung in der Bereitschaftszeit erfolgt spätestens innerhalb 4 Stunden.

F2: Den Betrieb behindernd: Die Reaktionszeit für Inangriffnahme der Störungsbehebung in der Bereitschaftszeit erfolgt spätestens innerhalb 8 Stunden.

F3: Für Betrieb unerheblich: Die Reaktionszeit für Inangriffnahme der Störungsbehebung in der Bereitschaftszeit erfolgt spätestens innerhalb 5 Arbeitstagen.

Die Leistungen werden innert angemessener Frist erbracht. Dialog bemüht sich, in Notfällen die vereinbarte Leistung sofort zu erbringen.

- d. Durch besondere Vereinbarung in der Bestellung können die Vertragspartner eine verlängerte oder erhöhte Wartungsbereitschaft (zum Beispiel Pikettdienst) vereinbaren.

8 Gebühren

- a. Die Nutzungsgebühren als Pauschale für alle Leistungen ist gemäss Auftragsbestätigung festgelegt.
- b. Dialog ist berechtigt, die Nutzungsgebühren nach der festen Vertragslaufzeit für ihre Leistungen einmal pro Kalenderjahr der allgemeinen Teuerung anzupassen. Massgebend ist der Landesindex der Konsumentenpreise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bzw. der letzten Anpassung und zum Zeitpunkt der Mitteilung der neuen Anpassung.
- c. Die Rechnungsstellung für die pauschalen Nutzungsgebühren erfolgt jährlich zu Anfang des Jahres mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, diejenige für Leistungen nach Aufwand jeweils zu Monatsende mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

