

**GLORY**



**UBIQULAR™ RAHMENVEREINBARUNG  
UNTERNEHMENSDIENSTLEISTUNGEN  
DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG**

Diese Dienstleistungsbeschreibung führt den Umfang der Unternehmensdienstleistungen auf, die vom Lieferanten zu erbringen sind, wenn eine Unternehmensdienstleistung in einem UBIQULAR-Vertrag als anwendbar angegeben ist.

## **INSTALLATION, BEREITSTELLUNG UND KOMMISSIONIERUNG**

### Dienstleistungsbeschreibung

#### **Installation und Freischaltung der Programme**

Wenn erforderlich:

- Installation der Programme auf jedem autorisierten Gerät, auf dem die Programme nicht vorinstalliert sind;
- Upgrade der Programme, wenn die Programme auf einem autorisierten Gerät vorinstalliert sind, aber ein Upgrade auf die neueste Version erforderlich ist;
- Freischaltung der Programme, wenn die Programme auf einem autorisierten Gerät installiert sind, aber noch nicht aktiviert wurden, um die Übermittlung von Kommunikation mit den Cloud-Services zu gestatten.

#### **Konfiguration der Programme**

Im Hinblick auf jedes autorisierte Gerät die Konfiguration der für die Programme erforderlichen Parameter, einschließlich des Endpunktnamens, der Proxy-Informationen und der Identitätsparameter des spezifischen autorisierten Geräts.

#### **Bereitstellung der organisatorischen Struktur**

Mit Wirkung vom Anfangsdatum der Cloud-Services und wenn neue autorisierte Geräte an die Cloud-Services angeschlossen werden, Konfiguration der nötigen organisatorischen Anforderungen zur effektiven Verwaltung des Bestands an autorisierten Geräten, einschließlich Parameter wie Adresse, Zugriffsgenehmigungen und Öffnungszeiten jedes Standorts.

#### **Bereitstellung von Cloud-Services**

Bereitstellung und Konfiguration der Cloud-Services, um Kommunikation von den autorisierten Geräten des Kunden entgegennehmen zu können, und Einstellen der erforderlichen Parameter, einschließlich Schwellen- und Alarmwerte.

#### **Einrichtung autorisierter Benutzer und Verbindung mit Anbieter von Zwei-Faktor-Authentisierung**

Falls der Kunde Abonnements für autorisierte Benutzer erworben hat, Bereitstellung und Konfiguration der damit verbundenen Benutzerkonten, einschließlich der Zuteilung der erforderlichen Rollen und Gruppen zwecks Sichtbarkeit in den Cloud-Services sowie optional die Verbindung mit einem externen Mechanismus für die Zwei-Faktor-Authentisierung zur Benutzervalidierung.

#### **Verpflichtungen des Kunden**

Der Kunde gewährt dem Lieferanten Zugriff auf sein internes Netzwerk für die Zwecke des Anschlusses der autorisierten Geräte an die Cloud-Services, was Folgendes umfasst:

- Sicherstellen, dass das Netzwerk die Geräte erkennt;
- Sicherstellen, dass geeignete Anschlüsse verfügbar sind und diese falls erforderlich in die Whitelist aufnehmen;
- Zurverfügungstellung geeigneter Strom- und Netzwerkanschlüsse.

Der Kunde muss den Lieferanten über etwaige spezifische Netzwerksicherheitsanforderungen in seiner Umgebung informieren.

#### **Voraussetzungen**

Der Kunde verfügt über ausreichende IT-Infrastruktur, wie vom Lieferanten angeraten, um die Bereitstellung der Cloud-Services zu unterstützen, und diese Infrastruktur wird angemessen gewartet.

#### Service Level Agreement

Der Lieferant bemüht sich auf wirtschaftlich vertretbare Art, alle zwischen dem Kunden und dem Lieferanten vereinbarten Termine und Fristen einzuhalten, die lediglich als Schätzungen gelten, und der Lieferant haftet für keinen Verlust oder Schaden, der durch eine aus jeglicher Ursache verzögerte Lieferung entsteht.

#### Außerhalb des Umfangs

Die folgenden Dienstleistungen und Aktivitäten liegen außerhalb des Dienstleistungsumfangs:

- etwaige erforderliche Baumaßnahmen oder Änderungen der Räumlichkeiten, um dem Lieferanten die Erbringung der Dienstleistungen zu ermöglichen;
- Upgrades, Aktualisierungen oder andere Änderungen des Kundennetzwerks, damit dieses den erforderlichen Mindestspezifikationen entspricht, oder
- die Erbringung einer ausgeschlossenen Dienstleistung.

### **SUPPORT-SCHULUNG STUFE 1**

#### Dienstleistungsbeschreibung

Schulung für autorisierte Benutzer, wie mit dem Kunden für die jeweiligen Cloud-Services vereinbart. Dies kann je nach Vereinbarung mit dem Kunden in Form einer „Schulung für Lehrer“ erfolgen.

#### Verpflichtungen des Kunden

Identifizierung von Personen, die Schulung benötigen, und Sicherstellung, dass diese für die jeweiligen Kurse verfügbar sind.

#### Voraussetzungen

Soweit mit dem Kunden nicht anders vereinbart, müssen Kursteilnehmer über angemessene Sprachkenntnisse in Wirtschaftsendenglisch verfügen, um an Schulungen teilzunehmen.

#### Service Level Agreement

Der Lieferant bemüht sich auf wirtschaftlich vertretbare Art, alle zwischen dem Kunden und dem Lieferanten für die Erbringung der Dienstleistungen vereinbarten Termine und Fristen einzuhalten, die lediglich als Schätzungen gelten, und der Lieferant haftet für keinen Verlust oder Schaden, der durch eine aus jeglicher Ursache verzögerte Lieferung entsteht.

#### Außerhalb des Umfangs

Die folgenden Dienstleistungen und Aktivitäten liegen außerhalb des Dienstleistungsumfangs:

- Erbringung weiterer Schulungen zusätzlich zu den anfänglichen Kursen, die der Lieferant bewilligt hat;
- Erbringung der Dienstleistungen an mehr als fünf (5) Einzelpersonen aus der Kundenorganisation;
- Erbringung der Dienstleistungen außerhalb der normalen Geschäftszeiten;
- die Erbringung einer ausgeschlossenen Dienstleistung.

## **WEITERE UNTERNEHMENSDIENSTLEISTUNGEN**

Falls „Weitere Unternehmensdienstleistungen“ im UBIQULAR-Vertrag als anwendbar angegeben sind, müssen der Lieferant und der Kunde ein Statement of Work abschließen, das im Wesentlichen dieselbe Form hat wie in dieser Dienstleistungsbeschreibung spezifiziert.

Der Lieferant ist erst dann verpflichtet, die weiteren Unternehmensdienstleistungen zu erbringen, wenn das relevante Statement of Work ordnungsgemäß von bevollmächtigten Vertretern beider Parteien unterzeichnet wurde.

## Anhang 1

### Vorlage Statement of Work

Dieses Statement of Work („SOW“) wird abgeschlossen zwischen:

[Name des Lieferanten], ein in England unter der Firmennummer [ ] eingetragenes Unternehmen mit eingetragenem Firmensitz in [ ] („Lieferant“)

[Name des Kunden], ein in [England] unter der Firmennummer [ ] eingetragenes Unternehmen mit eingetragenem Firmensitz in [ ] („Kunde“)

mit Wirkung vom [Datum einfügen] (dem „Datum des Inkrafttretens des SOW“) und unterliegt den Bedingungen des UBIQULAR-Vertrags, den die Parteien am [ ] abgeschlossen haben, gemeinsam mit den darin angegebenen allgemeinen Geschäftsbedingungen und Servicebedingungen (die „Vereinbarung“) und wird diesen gemäß geregelt.

*[Alle hervorgehobenen Abschnitte sind auszufüllen. Falls mehrere Optionen angegeben sind, löschen Sie bitte die nicht zutreffenden Optionen. Alle Anweisungen müssen vor dem Fertigstellen des SOW gelöscht werden.]*

#### 1. Allgemeine Projektbeschreibung

*[Projektbeschreibung einfügen]*

#### 2. Umfang der Dienstleistungen

Gemäß diesem SOW und der Vereinbarung und zu den darin aufgeführten Bedingungen erbringt der Lieferant die folgenden Dienstleistungen (die „Dienstleistungen“):

*[vollständige und detaillierte Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen einfügen]*

#### 3. Anforderungen für die Dienstleistungen

##### *OPTION 1*

Für die Dienstleistungen gelten die folgenden Mindestanforderungen:

*[Angaben zu den GGS-Mindestanforderungen für die Dienstleistungen einfügen.]*

##### *ODER OPTION 2:*

Nicht zutreffend

#### 4. Service Levels

##### *OPTION 1*

Im Hinblick auf die Dienstleistungen und den Umfang dieses SOW wird der Lieferant dafür sorgen, dass:

*[Vereinbarte Service Levels, die jeweilige Reaktion für jede unterschiedliche Kategorie von Service Level und die damit verbundenen Reaktionszeiten einfügen.]*

##### *ODER OPTION 2:*

Nicht zutreffend

**5. Verantwortlichkeiten des Lieferanten**

**OPTION 1:**

Im Hinblick auf die Dienstleistungen und den Umfang dieses SOW und zusätzlich zu den Bedingungen der Vereinbarung wird der Lieferant:

*[Angaben zu den SOW-spezifischen Verantwortlichkeiten des Lieferanten einfügen.]*

**ODER OPTION 2:**

Es gelten die Bedingungen der Vereinbarung.

**6. Verantwortlichkeiten des Kunden**

**OPTION 1:**

Im Hinblick auf die Dienstleistungen und den Umfang dieses SOW und zusätzlich zu den Bedingungen der Vereinbarung wird GGS:

*[Angaben zu den SOW-spezifischen Verantwortlichkeiten des Lieferanten einfügen.]*

**ODER OPTION 2:**

Es gelten die Bedingungen der Vereinbarung.

**7. Voraussetzungen**

**OPTION 1:**

Der Kunde bestätigt und willigt ein, dass die Befähigung des Lieferanten zur Erbringung der Dienstleistungen von Folgendem abhängt:

*[Alle Voraussetzungen einfügen, die erfüllt werden oder zutreffen müssen, damit GGS die Dienstleistungen erbringen kann].*

**ODER OPTION 2:**

Nicht zutreffend

**8. Zu erbringende Leistungen und Meilensteine**

*[Beschreibung aller im Rahmen der Dienstleistungen zu erbringenden Leistungen einfügen, zusammen mit den dazugehörigen Abnahmekriterien, Lieferdaten und erforderlichen Nachweisen zur Bestätigung, dass die erbrachte Leistung akzeptiert wurde. Die Abnahmekriterien sollten eindeutig, messbar und objektiv sein. Der erforderliche Nachweis zur Bestätigung der Abnahme kann eine Unterschrift des zuständigen Vertreters für GGS sein, und in einem solchen Fall sollte der jeweilige Vertreter mit Titel bzw. Rolle in der Spalte aufgeführt werden.*

*Falls es Projektmeilensteine gibt, bitte die zutreffenden zu erbringenden Leistungen in einem einzigen Meilenstein zusammenfassen.]*

	<b>Zu erbringende Leistung</b>	<b>Abnahmekriterien</b>	<b>Lieferdatum</b>	<b>Erforderlicher Nachweis / Unterschrift zur Bestätigung</b>
<b>Meilenstein 1</b>				

<b>Datum des Meilensteins: [bitte angeben]</b>				
<b>Meilenstein 2</b>				
<b>Datum des Meilensteins: [bitte angeben]</b>				

## 9. Änderungskontrollverfahren

### OPTION 1

[Ein Änderungskontrollverfahren einfügen.]

## 10. Kosten

Für die in diesem SOW angegebenen Dienstleistungen gelten die folgenden Gebühren:

[Gebühren für die Dienstleistungen angeben. Angeben, ob die Gebühren basierend auf Zeit- und Materialaufwand oder als Festpreis berechnet werden. Falls auf Grundlage von Zeit- und Materialaufwand, bitte die täglichen Sätze angeben. Bei einem Festpreis bitte den Zahlungsplan aufführen (d. h. den Betrag, der jedem Meilenstein zuzurechnen ist).

[Falls Zahlungen in einer anderen Währung als Pfund Sterling erfolgen sollen, bitte die Währung angeben.]

GGs wird dem Lieferanten nur die angemessenen Kosten für Unterbringung, Lebensunterhalt, Reisen oder andere Nebenkosten und Ausgaben erstatten, die Mitgliedern des Lieferantenteams in Verbindung mit der Erbringung der Dienstleistungen entstanden sind („Ausgaben“) und die GGS zur Genehmigung vorgelegt wurden, bevor die Ausgaben dem Lieferanten entstanden sind (und vorbehaltlich der angemessenen Bedingungen, die GGS bei der Genehmigung stellen kann) und vorausgesetzt, dass der Lieferant gültige Quittungen für die zuvor genehmigten Ausgaben vorlegt.

## 11. Governance

[Zutreffende Governance-Struktur für das tägliche Management des Projekts sowie eine Governance-Struktur für Eskalationen einfügen.]

## 12. Gewährleistungen

### OPTION 1:

Zusätzlich zu den in der Vereinbarung angegebenen Garantien gewährleistet, erklärt und verpflichtet sich der Lieferant hiermit:

- (a) [Jegliche zusätzlichen, vom Lieferanten erteilten Gewährleistungen einfügen.]

### ODER OPTION 2:

Es gelten die Bedingungen der Vereinbarung.

## 13. Datenschutz

[Das GGS-Informationssicherheitsteam ist einzubinden, um die Dienstleistungen und etwaige Datenschutzbelange zu bewerten, und angemessene Bedingungen sind aufzunehmen.]

#### **14. Zusätzliche Bedingungen**

##### **OPTION 1:**

Zusätzlich zu den oben angegebenen gelten die folgenden Bedingungen:

[Zusätzliche Bedingungen einfügen, die die Parteien einvernehmlich für dieses SOW anwenden möchten.]

##### **ODER OPTION 2:**

Nicht zutreffend.