

VNC-SAAS-LEG-01 · Version 1.2 · Gültig ab 15. Oktober 2026

Leistungsbeschreibung

VNClagoon SaaS · Pakete, Module, Grenzen und Support

Diese Leistungsbeschreibung legt den Umfang der Leistungen fest, die VNC im Rahmen eines Abonnements von **VNC**lagoon SaaS erbringt. Sie ist Bestandteil der Abonnementbedingungen. Weichen Angaben auf der Website, im Registrierungsassistenten oder in Marketingunterlagen von dieser Leistungsbeschreibung ab, so ist diese Leistungsbeschreibung massgebend.

1. Gegenstand der Leistung

- 1.1 **VNC**lagoon SaaS ist die von VNC als mandantenfähiger Cloud-Dienst betriebene **VNC**lagoon Sovereign Workplace Platform. Jeder Kunde erhält einen getrennten Mandanten mit eigener Adresse, eigenem Benutzerverzeichnis und eigenem Datenbestand.
- 1.2 Der Dienst wird aus Rechenzentren in der Europäischen Union oder in der Schweiz erbracht. Kundendaten werden ausschliesslich an diesen Standorten gespeichert und verarbeitet. Betrieb und Support erfolgen aus Europa.
- 1.3 Der Dienst richtet sich ausschliesslich an Unternehmen, Behörden und sonstige Organisationen (Geschäftskunden). Verbraucherinnen und Verbrauchern wird er nicht angeboten.

2. Pakete

- 2.1 Es stehen zwei Pakete zur Verfügung: Essential und Professional. Sovereign AI ist ein optionales Zusatzmodul, das gesondert freigeschaltet wird und nach Veröffentlichung seiner eigenen Preisliste untersteht.

Modul	Essential	Professional
VNC mail	enthalten	enthalten
VNC calendar	enthalten	enthalten
VNC contacts	enthalten	enthalten
VNC chat	enthalten	enthalten
VNC video	enthalten	enthalten
VNC task	enthalten	enthalten
VNC files	enthalten	enthalten
VNC portal	enthalten	enthalten
VNC fluid	persönlicher Hub	persönlicher Hub und Dashboards
VNC directory	Basis: Benutzer, Rollen, SAML/OIDC Single Sign-on	Erweitert: zusätzlich SCIM-Provisionierung und Audit-Log
VNC channels	nicht enthalten	enthalten
VNC workflow	nicht enthalten	enthalten
VNC crm	nicht enthalten	enthalten
VNC lagoon AI	Zusatzmodul, sobald verfügbar	Zusatzmodul, sobald verfügbar

- 2.2 Der Funktionsumfang eines Moduls bestimmt sich nach dem jeweils aktuellen, im Dienst bereitgestellten Release von **VNC**lagoon. VNC ist berechtigt, Funktionen zu verbessern, zu erweitern oder zu ersetzen, sofern die Gesamtfunktionalität des Pakets während einer laufenden Abonnementperiode nicht wesentlich eingeschränkt wird.

3. Seats und Nutzungsgrenzen

- 3.1 Ein Seat entspricht einem benannten Benutzerkonto. Die gemeinsame oder wechselnde Nutzung eines Seats durch mehrere Personen ist unzulässig.

- 3.2 Abonnements im Self-Service sind für 3 bis 300 Seats je Mandant erhältlich. Grössere Installationen werden auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung angeboten.
- 3.3 Der Speicherplatz wird je Mandant gepoolt. Essential umfasst 50 GB je abonniertem Seat, Professional 250 GB je abonniertem Seat. E-Mails, Dateien und sämtliche übrigen Kundendaten werden auf den Pool angerechnet. Zusätzlicher Speicherplatz kann in Blöcken von 1 TB zum Preis gemäss Preisliste bezogen werden.
- 3.4 Dateiversionierung: Essential bewahrt Versionen während 90 Tagen auf, Professional während eines Jahres. Aufbewahrte Versionen werden auf den Speicherpool angerechnet.
- 3.5 Zum Schutz der Plattform für alle Kunden gelten Fair-Use-Grenzen für Versandvolumen, API-Aufrufe und die Anzahl der Teilnehmenden an Videokonferenzen. Die jeweils geltenden Grenzen sind in der Administrationskonsole veröffentlicht.

4. Bereitstellung und Administration

- 4.1 Der Mandant wird nach erfolgreichem Zahlungseingang automatisch bereitgestellt. Die Person, welche die Registrierung abschliesst, wird erste Administratorin beziehungsweise erster Administrator des Mandanten und ist im Namen des Kunden für den Mandanten verantwortlich.
- 4.2 Für Administratorinnen und Administratoren ist die Zwei-Faktor-Authentifizierung ab der ersten Anmeldung zwingend. Der Kunde kann sie für sämtliche Benutzer verbindlich vorschreiben.
- 4.3 Demodaten (Beispielbenutzer, Kanäle, Datensätze) sind optional und standardmässig deaktiviert. Werden sie bei der Registrierung aktiviert, können sie von der Administration jederzeit gelöscht werden; standardmässig wird der Mandant leer bereitgestellt.
- 4.4 Der Kunde verwaltet Benutzer, Rollen, Speicherplatz, Aufbewahrungsfristen und Integrationen über **VNC**directory und die Administrationskonsole.

5. Support

- 5.1 Support wird in deutscher und englischer Sprache über das produktinterne Helpcenter sowie per E-Mail an support@vnc.biz erbracht. Supportzeiten: an Werktagen von 08:00 bis 18:00 Uhr MEZ.

- 5.2 Essential umfasst Standardsupport mit einer angestrebten Erstreaktion innerhalb eines Werktags. Professional umfasst Prioritätssupport mit einer angestrebten Erstreaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden.
- 5.3 Der Support umfasst den Betrieb des Dienstes und die Nutzung seiner Funktionen. Nicht umfasst sind Schulungen, Datenmigrationen, individuelle Entwicklungsleistungen sowie der Support von Drittsystemen; diese Leistungen können gesondert bezogen werden.

6. Wartung und Änderungen

- 6.1 Geplante Wartungsarbeiten werden mindestens 48 Stunden im Voraus auf der Statusseite angekündigt und nach Möglichkeit ausserhalb der europäischen Geschäftszeiten durchgeführt. Die Verfügbarkeitszusagen sind im Service Level Agreement geregelt.
- 6.2 Wesentliche Änderungen dieser Leistungsbeschreibung werden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten angekündigt. Änderungen, die den Umfang eines Pakets während einer bereits bezahlten Periode einschränken, berechtigen den Kunden zur Kündigung nach Massgabe der Abonnementbedingungen.

7. Nicht enthaltene Leistungen

- 7.1 Nicht Gegenstand von **VNC**lagoon SaaS sind: der Betrieb On-Premises oder in einer Private Cloud, individuelle Themes oder Konnektoren, dedizierte Infrastruktur, eine Datenhaltung ausserhalb der genannten Standorte in der EU und der Schweiz sowie Professional Services. Diese Leistungen sind auf Grundlage gesonderter Vereinbarungen erhältlich.

BESTANDTEIL DES VNCLAGOON SAAS VERTRAGS

[Abonnementbedingungen](#) [Bedingungen des Einführungsangebots](#) [Kündigungs- und Datenexportrichtlinie](#)

[Nutzungsrichtlinie](#) [Auftragsverarbeitungsvertrag](#) [Service Level Agreement](#) [Unterauftragsverarbeiter](#)

