

### 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Wartungs- und Supportbedingungen (WSB) regeln die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen durch die Erne Consulting AG (EC) im Zusammenhang mit von ihr an den Lizenznehmer gelieferten Softwareprodukten. Weitere, auf die Wartung und den Support einzelner Softwareprodukte anwendbare spezielle Bedingungen bleiben vorbehalten. Zusätzlich zu diesen WSB gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Systemvoraussetzungen (SYSV) von EC.

Diese WSB gelten mit dem erstmaligen Abschluss eines Wartungs- und Supportvertrags mit dem Lizenznehmer und in der Folge auch für sämtliche weitere Wartungs- und Supportverträge mit dem Lizenznehmer, insbesondere auch für Vertragsänderungen/ergänzungen, und zwar auch dann, wenn die WSB nicht erneut vereinbart werden.

Abweichungen und Ergänzungen zu diesen WSB sind zwischen den Parteien schriftlich (Austausch von E-Mails ist ausreichend) zu vereinbaren. EC kann diese WSB jederzeit ohne die Angabe von Gründen ändern. Die geänderten WSB werden mit dem von EC bestimmten Datum des Inkrafttretens wirksam. Ist der Lizenznehmer mit der Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Wartungs- und Supportvertrag ausserordentlich zu kündigen.

Geschäfts-, Vertrags-, Einkaufs-, Beschaffungsbedingungen etc. des Lizenznehmers sind nur gültig, wenn EC dies schriftlich akzeptiert hat. Sie gelten auch dann nur für das jeweilige Einzelgeschäft.

Sämtliche beschriebenen Wartungsleistungen und Konditionen beziehen sich ausschliesslich auf die beim Lizenznehmer installierte und bei EC ordnungsgemäss lizenzierte Softwareprodukte.

### 2. Rangfolge

Sollten sich einzelne Punkte in den für das Rechtsverhältnis mit dem Lizenznehmer massgeblichen Vertragsbeständen widersprechen, so gilt immer nachstehende Rangreihenfolge:

1. Schriftliche Vereinbarungen (Nebenabreden etc.)
2. Verträge (Rahmenvertrag, Werkvertrag, Wartungs- und Supportvertrag etc.)
3. Lizenzbedingungen (LB) von EC
4. Diese Wartungs- und Supportbedingungen (WSB)
5. Systemvoraussetzungen (SYSV) von EC
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von EC

### 3. Wartungsleistungen

Die Wartung umfasst die Leistungen für die Instandhaltung und Pflege der vom Lizenznehmer lizenzierten Softwareprodukte von EC. Die Wartung und Pflege beinhaltet grundsätzlich die nachfolgenden beschriebenen Leistungen. Für die Wartung und Pflege von durch EC dem Lizenznehmer gelieferte Drittsoftware beschränken sich die Wartungsleistungen, vorbehältlich abweichender Vereinbarung im Vertrag, auf die Bereitstellung neuer Softwarestände, soweit und zu den Konditionen, wie solche vom betreffenden Dritthersteller zur Verfügung gestellt werden.

- a) Generelle Leistungen
- Bugfixing-Releases
  - Feature von Minor-Releases (3x jährlich)
  - Lieferung von Major-Releases
  - Lieferung von Dokumentation.

Die Wartung umfasst nicht die Bereitstellung/Lieferung eines Major Release, wenn dieser wesentliche neue Funktionalitäten beinhaltet oder wenn mit diesem die Software auf einer anderen technischen Plattform betrieben werden kann.

- b) Software-Wartung
- Kostenlose Anpassung der Software an gesetzliche Änderungen. Lieferung von Verbesserungen und Erweiterungen der in der lizenzierten Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der Standardsoftware ergeben. Lieferung neuer Releaseupdates oder Releases der lizenzierten Software. Releaseupdates werden, sofern nicht anders vereinbart, durch den Lizenznehmer selbst nachgeführt.

- c) Behebung von Fehlern
- EC bemüht sich, Fehler so rasch als möglich zu beheben. Eine Gewähr für die Beseitigung aller auftretenden Programmfehler kann EC nicht übernehmen.
  - EC bearbeitet bekannte Fehler nach absteigender Priorität. Die dazu notwendige Klassifizierung wird für alle Fehler nach einheitlichen Kriterien durch eine Fachkraft vorgenommen.

- Jeder gemeldete Fehler wird genau einer der folgenden vier Klassifikationsstufen zugeteilt:

1. Sehr hoch (betriebsverhindernd)
2. Hoch (betriebsbehindernd)
3. Mittel (leicht betriebsbehindernd ohne merkliche Einschränkung des Tagesbetriebs)
4. Gering (ohne Einschränkung im Tagesbetrieb, Schönheitsfehler)

- d) Abgrenzung  
Die Wartung wird jeweils für die 4 aktuellsten verfügbaren Minor-Releases zugesichert. In Bezug auf veraltete Minor-Releases werden keine generellen Leistungen zugesichert.

### 4. Supportleistungen und Supportablauf

Der Support steht dem Lizenznehmer zu den nachfolgend aufgeführten Zeiten und Leistungen zur Verfügung. Die Supportzeiten werden durch nationale und kantonalerweise gesetzliche Feiertage, Wochenenden und Nachtzeiten unterbrochen. Aufwände, die nicht durch diese Vereinbarung abgedeckt sind, wie Fragen bezüglich der Bedienung, Beratung etc., sind kostenpflichtig.

- a) Generelle Leistungen
- Entgegennahme von Störungsmeldungen
  - Analyse von Störungsmeldungen
  - Aufzeigen von Umgehungs-lösungen
- b) Supportzeiten (Hotline)
- Bürozeiten (Montag - Freitag): 08:00 - 17:30 Uhr
  - Reaktion: 2 Stunden
  - Intervention: 4 Stunden
  - Lieferung Bugfix oder Umgehungs-lösung: best effort

- c) Reaktion  
Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme per Telefon oder Email eines EC Mitarbeitenden. Dabei wird die Klassifizierung gemäss oben Ziff. 3 lit. c angewendet.

- d) Analyse von Störungsmeldungen  
Die Analyse der vom Lizenznehmer gelieferten Störungsmeldungen ist in den generellen Leistungen enthalten. Die Analyse erfolgt kostenlos, sofern es sich nicht um Störungen der Umsysteme oder aber um vom Lizenznehmer selbst verursachte Störungen handelt. In diesen Fällen werden die allfällig daraus resultierenden Kosten verrechnet. Für Eingriffe, welche ohne oder ausserhalb der Instruktionen der EC vorgenommen werden, trägt EC keine Verantwortung.

- e) Intervention  
Mit dieser Frist wird festgelegt, bis wann spätestens ein Spezialist bei Störungen der Stufe 1 und 2 gemäss oben lit. c damit beginnt, die Störung zu analysieren und eine Lösung oder einen Lösungsvorschlag (Handlungsanweisung, Bugfix, Umgehungs-lösung) bereitzustellen. Die Intervention erfolgt nicht vor Ort. Der Lizenznehmer stellt EC einen Remotezugang via VPN oder TeamViewer zur Verfügung. Ist für die Unterstützung zur Störungsbehebung ein Einsatz vor Ort nötig, kann EC die zusätzliche Hilfe des Lizenznehmers und/oder von Dritten beanspruchen. Sämtliche Aufwände inklusive allfälliger Reisekosten und Spesen gehen in diesem Fall zu Lasten des Lizenznehmers.

- f) Abgrenzung  
Ausdrücklich ausgeschlossen sind Wartungs- und Supportleistungen im Zusammenhang mit Hardware sowie im Zusammenhang mit von Dritten geliefertem Lizenzmaterial, sowohl Client- als auch Serverseitig, namentlich:
- Client-Betriebssysteme (inkl. Treiber, etc.)
  - Virtualisierungslösungen
  - Server-Betriebssysteme
  - Backup-Software
  - Anwendungssoftware wie z.B. Microsoft Office
  - etc.

- g) Nutzung  
Die Nutzung der Supportorganisation erfolgt ausschliesslich durch die nachfolgenden Personen:
- Applikationsverantwortliche des Lizenznehmers inkl. deren Stellvertreter
  - Mitarbeiter der IT des Lizenznehmers

Die Kontaktaufnahme darf nicht durch Endanwender erfolgen, deren Betreuung ist Sache des Lizenznehmers.

### 5. Pikett für betriebsverhindernde Störungen

- a) Generelle Leistungen
- Entgegennahme von betriebsverhindernden Störungsmeldungen

- b) Rahmenbedingungen
- Verfügbarkeit: 7x24h
  - Reaktion: 2 Stunden
  - Intervention: 4 Stunden

Der Pikettservice ist ausschliesslich über Telefon erreichbar. Für die Nomination der autorisierten Personen ist der Lizenznehmer verantwortlich.

- c) Kosten Piketteinsatz
- Da es sich bei diesem Service um einen erweiterten Bereitschaftsdienst handelt, erfolgt die Abrechnung ausnahmslos. Als Berechnungsgrundlage gilt der Zeitpunkt der ersten Reaktion (Entgegennahme des Anrufes), bis zur Beendigung der Tätigkeiten. Der Tarif ist der zum Einsatzzeitpunkt gültigen Honorarordnung gemäss AGB Ziff. 12 zu entnehmen.
  - EC weist zudem darauf hin, dass sogenannte „Token“ hierbei nicht als Basis für die Fernwartung genutzt werden können. Der Zugriff muss mit der Fernwartungslösung TeamViewer gewährleistet werden.

### 6. Pflichten Lizenznehmer

- a) Mitwirkungspflichten  
Beim Auftreten eines Problems grenzt der Lizenznehmer durch eigene Mitarbeiter das Problem so gut wie möglich ein bzw. versucht, es zu beheben. Gelingt dies nicht, setzt sich der Verantwortliche mit dem Support in Verbindung.

- b) Leistungen Lizenznehmer
- Beschaffung und Installation der für den Betrieb von POLYPOINT® vorausgesetzten Hard- und Software, gemäss Vorgabe von EC.
  - Betrieb und Wartung der technischen Infrastruktur
  - Datensicherung der Datenbank
  - Zurverfügungstellung eines Fernwartungszugangs
  - Nomination eines Applikationsverantwortlichen, welcher betriebsintern die Gesamtverantwortung für POLYPOINT® übernimmt. Die Stellvertretung ist sicherzustellen.
  - Regelung und Sicherstellung der POLYPOINT®-bezogenen Betriebs- und Supportorganisation:
    - Sicherstellung des 1st-Level-Supports
    - Sicherung des POLYPOINT®-Know-hows durch Führung eines Betriebshandbuchs

### 7. Kosten

- a) Jährliche Wartungs- und Supportgebühren  
Die Rechnungsstellung für die im Vertrag vereinbarten pauschalen Wartungs- und Supportgebühren erfolgt jährlich zum Voraus, jeweils am 1. Januar. Für laufende Einführungen erfolgt die erstmalige Rechnungsstellung pro rata temporis nach erfolgter Inbetriebnahme.
- b) Neue Anforderungen  
Allfällige Anpassungen (Konfiguration/Parametrierung) am System zur Umsetzung neuer Anforderungen des Kunden sind zusätzlich kostenpflichtig und werden in einer separaten Vereinbarung geregelt.
- c) Erweiterte Leistungen  
EC erbringt für den Lizenznehmer auf Basis eines separaten Auftrags auch individuelle Leistungen. In der Regel handelt es sich dabei um die Umsetzung von Change-Requests, Installations- und Migrationsarbeiten oder Schulungen. Diese Aufträge werden ausnahmslos nach Aufwand auf Basis der aktuell gültigen Honorarordnung gemäss AGB Ziff. 12 verrechnet.

EC weist im Rahmen einer Supportanfrage auf allfällige Zusatzkosten hin.

EC verrechnet ihre Leistungen nach dem effektiv erbrachten Zeitaufwand (gemäss Arbeitsrapporten).

### 8. Vertragsdauer und Vertragsauflösung

Der die Wartung betreffende Vertragsteil wird im ersten Jahr befristet bis zum 31. Dezember und anschliessend für die Dauer von einem Kalenderjahr (1. Januar bis 31. Dezember) abgeschlossen.

Die Wartungsleistungen können von beiden Parteien schriftlich – unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten – per 31.12 gekündigt werden. Ohne Kündigung erfolgt jeweils stillschweigend eine Verlängerung um ein weiteres Kalenderjahr (1. Januar bis 31. Dezember).

### 9. Kontaktmöglichkeiten

- Ticket-System: [polypoint.ch/helpdesk](http://polypoint.ch/helpdesk)
- E-Mail: [support@polypoint.ch](mailto:support@polypoint.ch)
- Telefon: +41 31 950 90 70