

1. Einleitung

Als Software oder Lizenzmaterial werden Programme und zugehörige Dokumentationen bezeichnet, welche die POLYPOINT AG (nachgenannt PP) dem Kunden liefert bzw. bereitgestellt.

2. Geltungsbereich

Diese Wartungs- und Supportbedingungen (WSB) regeln die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen durch die PP im Zusammenhang mit der von ihr an den Kunden gelieferten bzw. bereitgestellten Software. Weitere, auf die Wartung und den Support einzelner Software anwendbare spezielle Bedingungen bleiben vorbehalten. Zusätzlich zu diesen WSB gelten die Nutzungsbedingungen (NB) und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Diese WSB gelten mit der erstmaligen Bestellung von Software mit dem Kunden. In der Folge gelten diese WSB auch für sämtliche weitere Bestellungen mit dem Kunden, 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. PP kann diese WSB jederzeit ohne die Angabe von Gründen ändern. Die geänderten WSB werden mit dem von PP bestimmten Datum des Inkrafttretens wirksam.

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

Sämtliche beschriebenen Wartungsleistungen und Konditionen beziehen sich ausschliesslich auf die beim Kunden installierte und bei PP ordnungsgemäss lizenzierte Software.

3. Rangfolge

Sollten sich einzelne Punkte in den für das Rechtsverhältnis mit dem Kunden massgeblichen Vertragsbestandteilen widersprechen, so gilt die Rangreihenfolge gemäss den PP AGB.

4. Wartungsleistungen

Die Wartung umfasst die Leistungen für die Instandhaltung und Pflege der vom Kunden lizenzierten oder genutzten (Nutzungsmodell) Softwareprodukte von PP. Wartung und Pflege beinhalten grundsätzlich die nachfolgenden beschriebenen Leistungen.

Für die Wartung und Pflege von durch PP dem Kunden 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 der Software-Wartung

Regelmässige Bereitstellung aktualisierter Software-Komponenten inkl. Dokumentation gemäss folgendem Schema

- Main-Release, 1x jährlich
- Bugfix-Releases für das Main-Release, nach Bedarf
- Feature-Releases, mehrmals jährlich

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

b) Abgrenzung

Die Wartungsleistungen beschränken sich auf den aktuellen Main-Release und den aktuellen Feature-Release. Für alle anderen Versionen werden keinerlei Leistungen zugesichert.

Das Update wird von POLYPOINT durchgeführt, entweder via Fernwartung oder über einen automatisierten Zugang, den der Kunde zur Verfügung stellen kann. Die Installation eines Updates kann nur in Absprache mit PP durchgeführt werden. Die Installation eines Updates ist

als (kostenpflichtige) Zusatzdienstleistung bei PP zu bestellen.

c) Einschränkung rückwirkender Fehlerbehebung

PP kann, z.B. in Projektsituationen, für ausgewählte Release Stände die Fehlerbehebung gemäss Ziff. 4 Abs. a) für diesen Release Stand aussetzen und aufgetretene Fehler durch Bereitstellung eines aktuellen, um die Fehler bereinigten Releases beheben, das auch neue Anpassungen gemäss Ziff. 4 Abs. b) enthalten kann. PP weist den Kunden vor Einsatz dieser Release Stände auf die eingeschränkte rückwirkende Fehlerbehebung hin.

d) Umfang der Software-Wartung

Lieferung von Verbesserungen, Anpassungen und Erweiterungen der in der lizenzierten Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der Standardsoftware ergeben.

Davon nicht erfasst werden neuen Funktionen, welche durch gesetzliche Änderungen ausgelöst werden und deren Umsetzung wirtschaftlich nicht angemessen ist. In diesem Fall werden die Vertragspartner die konkreten Bedingungen der Umsetzung, insbesondere die Dauer und eine etwaige Kostenbeteiligung des Kunden einvernehmlich vereinbaren.

Umfangreichere Weiterentwicklungen sind kostenpflichtig. Auf eine bestimmte Weiterentwicklung besteht kein Anspruch.

e) Behebung von Fehlern

PP bemüht sich, Fehler so rasch als möglich zu beheben. Eine Gewähr für die Beseitigung aller auftretenden Programmfehler kann PP nicht übernehmen.

PP 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)

f) Individuelle Formulare und Auswertungen

Für die Wartung von durch PP dem Kunden zur Verfügung gestellten kundenindividuellen Formularen und Auswertungen, beschränken sich die Wartungsleistungen, vorbehältlich abweichender Regelungen im Vertrag, auf die in Ziff. 4 aufgeführten Supportleistungen.

5. Supportleistungen und Supportablauf

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

a) Generelle Leistungen des Supports

- Entgegennahme von Störungsmeldungen
- Analyse von Störungsmeldungen
- Aufzeigen von Umgehungslösungen

b) Supportzeiten (Hotline)

- Bürozeiten:
Montag-Freitag,
jeweils 08:00-12:00h und 13:00-17:00h
- Reaktion: 2 Stunden
- Intervention: 4 Stunden (nur bei Störungen)
- Lieferung Bug fix, Patch oder Umgehungslösung: «Best-Effort»

c) Reaktion

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme per Telefon oder E-Mail eines PP Mitarbeitenden. Dabei wird die Klassifizierung gemäss obiger Ziff. 3 lit. e angewendet.

d) Analyse von Störungsmeldungen

Die Analyse der vom Kunden gelieferten Störungsmeldungen ist vorbehältlich einer präzise formulierten Meldung in den generellen Leistungen enthalten. Die Analyse erfolgt kostenlos, sofern es sich nicht um Störungen der Umsysteme oder aber um vom Kunden selbst verursachte Störungen handelt. In diesen Fällen werden die allfällig daraus resultierenden Kosten verrechnet. Für Eingriffe, welche ohne oder ausserhalb der Instruktionen der PP vorgenommen werden, trägt PP keine Verantwortung.

e) Intervention

Mit dieser Frist wird festgelegt, bis wann spätestens ein Spezialist bei Störungen der Stufe 1 und 2 gemäss obiger Ziff. 3 lit. e damit beginnt, die Störung zu analysieren und eine Lösung oder einen Lösungsvorschlag (Handlungsanweisung, Bugfix, Umgehungslösung) bereitzustellen. Die Intervention erfolgt nicht vor Ort, sondern ausschliesslich per Fernwartung. Der Kunde stellt PP einen Fernwartungszugang zur Verfügung. Sämtliche Aufwände im Zusammenhang mit der Erstellung des Fernwartungszugangs sind kostenpflichtig.

Ist für die Unterstützung zur Störungsbehebung ein Einsatz vor Ort nötig, kann PP die zusätzliche Hilfe des Kunden und/oder von Dritten beanspruchen. Sämtliche Aufwände inklusive allfälliger Reisekosten, Spesen und der administrative Aufwand zur Gewährleistung eines reibungslosen Remotezugangs gehen in diesem Fall zu Lasten des Kunden.

f) Abgrenzung

Ausdrücklich ausgeschlossen sind Wartungs- und Supportleistungen im Zusammenhang mit Hardware sowie mit von Dritten geliefertem Lizenzmaterial, sowohl Client- als auch Serverseitig, insbesondere:

- Client-Betriebssysteme (inkl. Treiber, etc.)
- Virtualisierungslösungen
- Server-Betriebssoftware
- Backup-Software
- Archivierungslösungen
- Business Intelligence Systeme
- Anwendungssoftware wie z.B. Microsoft Office

g) Nutzung

Die Nutzung der Supportorganisation darf ausschliesslich durch die nachfolgenden Personen erfolgen:

- Geschulte Applikationsverantwortliche des Kunden inkl. deren Stellvertreter
- Mitarbeiter der IT des Kunden

Die Kontaktaufnahme darf nicht durch Endanwender erfolgen; deren Betreuung ist Sache des Kunden.

6. Pikett für betriebsverhindernde Störungen

Als zusätzliche Supportleistung wird von PP ausserhalb der in Ziff. 5 Abs. b) definierten Supportzeiten ein telefonischer Pikettdienst betrieben. Die Nutzung ist kostenpflichtig.

PP weist zudem darauf hin, dass hierbei sogenannte „Token“ nicht als Basis für die Fernwartung genutzt werden können. Der Zugriff muss mit der Fernwartungslösung TeamViewer gewährleistet werden.

a) Generelle Leistungen

- Entgegennahme von betriebsverhindernden Störungsmeldungen per Telefon

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 Kunde verantwortlich.

c) Kosten Piketteinsatz

Da es sich um einen erweiterten Bereitschaftsdienst handelt, erfolgt die Abrechnung ausnahmslos vollumfänglich. Als Berechnungsgrundlage für die Einsatzdauer gilt der Zeitpunkt der ersten Reaktion (Entgegennahme des Anrufes) bis zur Beendigung der Tätigkeiten. Der Tarif wird gemäss AGB Ziff. 12 erhoben.

7. Pflichten Kunden

a) Mitwirkungspflichten

Beim Auftreten einer Störung grenzt der Kunde 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. Der Kunden ist dabei verantwortlich, die auftretende Störung klar und präzise zu umschreiben.

b) Leistungen Kunden

- Beschaffung und Installation der für den Betrieb von PP vorausgesetzten Hard- und Software
- Betrieb und Wartung der technischen Infrastruktur
- Sicherung (Backup) der Systemumgebung (Datenbank und eventuelle Applikationsserver)
- Bereitstellung eines Fernwartungszugangs
- Nomination eines Applikationsverantwortlichen, welcher betriebsintern die Gesamtverantwortung für PP übernimmt und dadurch die Supportorganisation von PP nutzen darf. Stellvertretung und Knowhow-Transfer sind sicherzustellen.
- Regelung und Sicherstellung der internen Betriebs- und Supportorganisation in Bezug auf PP. Insbesondere Bereitstellung des 1st-Level-Supports sowie Sicherung des PP-Knowhows durch Führung von Systemdokumentation und Betriebshandbuch sowie die Schulung der Endanwender.

8. Kosten

a) Jährliche Nutzungs-, Wartungs- und Supportgebühren

Die Rechnungsstellung für die im Vertrag vereinbarten pauschalen Wartungs- und Supportgebühren (sowie der zugrundeliegenden Nutzungsgebühren) erfolgt jährlich zum Voraus, jeweils am 1. Januar. Für laufende Einführungen erfolgt die erstmalige Rechnungsstellung pro rata temporis nach erfolgter Inbetriebnahme.

PP kann die Nutzungs- oder Wartungs- und Supportgebühren jeweils unter Beachtung einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten mit Wirkung auf den Beginn des folgenden Kalenderjahres anpassen. Ist der Kunde mit einer Gebührenanpassung nicht einverstanden, ist er berechtigt, die Wartungs- und Supportleistungen durch schriftliche Mitteilung innerhalb von 2 Monaten ab Erhalt der Anpassungsmittteilung zu kündigen.

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

PP erbringt für den Kunden 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 PP AGB Ziff. 12 verrechnet.

PP weist im Rahmen einer Supportanfrage auf allfällige Zusatzkosten hin.

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

Falls allfällige, im Voraus gemeinsam vereinbarte Termine zur Erbringung erweiterter Leistungen durch den Kunden als Auftraggeber kurzfristig, d.h. weniger als zwei Werktage vor dem vereinbarten Termin, abgesagt werden, so wird dem Kunden der dafür vorgesehene Aufwand mit dem vereinbarten Stundensatz verrechnet, mindestens jedoch ein halber Tagessatz.

9. Vertragsdauer und Vertragsauflösung

Die Wartung wird im ersten Jahr befristet bis zum 31. Dezember. Ohne Kündigung erfolgt jeweils stillschweigend eine Verlängerung um ein weiteres Kalenderjahr (1. Januar bis 31. Dezember).

Die Wartungsleistungen können von beiden Parteien schriftlich – unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten – per 31. Dezember gekündigt werden.

10. Kontaktmöglichkeiten

- Ticket-System: <https://support.polypoint.ch>
- E-Mail: support@polypoint.ch
- Telefon direkt: +41 31 950 90 80

Der Kunden ist angehalten, die Support-Anfragen prioritär im Ticket-System zu erfassen und zu pflegen, um Qualität, Präzision und Nachverfolgbarkeit der Anfrage möglichst optimal zu gestalten.