

## 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Wartungs- und Supportbedingungen (WSB) regeln die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen durch die POLYPOINT AG (PP) 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 PP.

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. PP kann diese WSB jederzeit ohne die Angabe von Gründen ändern. Die geänderten WSB werden mit dem von PP 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 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 Lizenznehmer installierten und bei PP ordnungsgemäss lizenzierten Softwareprodukte.

## 2. Rangfolge

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

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

## 3. Wartungsleistungen und Wartungsablauf

Die Wartung umfasst die Leistungen für die Instandhaltung und Pflege der vom Lizenznehmer lizenzierten Softwareprodukte von PP. Wartung und Pflege beinhalten grundsätzlich die nachfolgenden beschriebenen Leistungen

*Für die Wartung und Pflege von durch PP dem Lizenznehmer gelieferte Drittsoftware beschränken sich die Wartungsleistungen, vorbehaltlich 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-Versionen inkl. Dokumentation gemäss folgendem Schema

- Main-Release, 1x jährlich (Long Time Support LTS)
- Bugfix-Releases für das Main-Release, nach Bedarf
- Feature-Releases, mehrmals jährlich

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

### b) Umfang der Software-Wartung

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

## c) 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)

## d) Abgrenzung

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

Die Installation eines Updates kann auf Wunsch vom Kunden selbstverantwortlich durchgeführt werden. Die dazu notwendigen Installer (Software) werden dem Kunden auf Anfrage bereitgestellt. Es wird jedoch empfohlen, die Installation eines Updates als (kostenpflichtige) Zusatzdienstleistung bei POLYPOINT zu bestellen.

## 4. Supportleistungen und Supportablauf

Der Support steht dem Lizenznehmer zu den nachfolgend aufgeführten Zeiten und Leistungen zur Verfügung. Die Supportzeiten werden durch nationale und kantonale betriebliche 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
- Lieferung Bugfix oder Umgehungslösung: best effort

### c) Reaktion

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme per Telefon oder Email eines PP Mitarbeitenden. Dabei wird die Klassifizierung gemäss obiger 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 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. c 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 Lizenznehmer stellt PP dazu einen Remotezugang via VPN oder TeamViewer zur Verfügung.

Ist für die Unterstützung zur Störungsbehebung ein Einsatz vor Ort nötig, kann PP 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 mit von Dritten geliefertem Lizenzmaterial, sowohl Client- als auch Serverseitig, insbesondere:

- Betriebssysteme (inkl. Treiber, etc.)
- Virtualisierungslösungen
- Backup-Software
- Anwendungssoftware wie z.B. Microsoft Office

## g) Nutzung

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

- 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

**Als zusätzliche Supportleistung wird von PP ausserhalb der in 4.a) definierten Supportzeiten ein telefonischer Pikettendienst 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 Lizenznehmer 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 ist der zum Einsatzzeitpunkt gültigen Honorarordnung gemäss AGB Ziff. 12 zu entnehmen.

## 6. Pflichten Lizenznehmer

### a) Mitwirkungspflichten

Beim Auftreten einer Störung 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 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 POLYPOINT 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 POLYPOINT-Knowhows durch Führung von Systemdokumentation und Betriebshandbuch.

## 7. Kosten

### a) Jährliche Wartungs- und Supportgebühren

Die Rechnungsstellung für die im Vertrag vereinbarten pauschalen Wartungs- und Supportgebühren (sowie der zugrundeliegenden Lizenz- und Nutzungsgebühren) 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

PP 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.

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 Lizenznehmer als Auftraggeber kurzfristig, d.h. weniger als zwei Werktage vor dem vereinbarten Termin, abgesagt werden, so wird diesem von PP eine pauschale Dienstleistungsggebühr in Höhe von CHF 500 in Rechnung gestellt.

## 8. Vertragsdauer und Vertragsauflösung

Der die Wartung betreffende Vertragsteil 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 31.12 gekündigt werden.

## 9. Kontaktmöglichkeiten

- Ticket-System: <https://support.polypoint.ch>
- E-Mail: support@polypoint.ch
- Telefon direkt: +41 31 950 90 80 (ab 1. Juli 2022)  
+41 31 960 90 70 (bis 1. Juli 2022)

Der Lizenznehmer 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.