

Allgemeine Wartungs- und Pflegebedingungen

Infrastructure Maintenance Services (Hard- und Software)

Vertrags Nr.
CH00000

Dokument Nr.
WP-2013

1. Grundlagen

1.1 Vertragsgegenstand

Die Allgemeinen Wartungs- und Pflegebedingungen für Hard- und Software (nachstehend "AWPB") beinhalten die Leistungsbeschreibung für Hard- und Softwareprodukte (sog. „Infrastructure Maintenance Services“, nachstehend "IMS"). IMS umfassen sechs Leistungsstufen die eine Reihe von Leistungselementen der Hardware-Wartung sowie der Software-Pflege abdecken. Nicht unter den vorliegenden Vertrag fallen die Wartung und Pflege von Applikationssoftware.

Die vorliegenden AWPB gliedern sich wie folgt:

1. Grundlagen
2. Definitionen und Modalitäten
3. Leistungselemente
4. Leistungsstufen
5. Desktop Wartungsleistungen

1.2 Vertragsaufbau

Der IMS-Wartungs- und Pflegevertrag setzt sich aus folgenden integrierenden Bestandteilen zusammen:

- ▶ Spezifikationsblatt mit detaillierten Angaben über das zu wartende System (Hardware und/oder Software).
- ▶ Die vorliegenden Allgemeinen Wartungs- und Pflegebedingungen.
- ▶ Der Unisys Rahmenvertrag RV-2012 für Produkte, Dienst- und Wartungsleistungen.

Diese Vertragsbestandteile bilden eine Gesamtheit und haben im Falle von Widersprüchen in absteigender Rangfolge Geltung. Die Produkte, die Gegenstand der von Wartungs- und Pflegeleistungen sind, werden im Einzelvertrag aufgeführt.

Eigene Geschäftsbedingungen des Kunden sind wegbedungen.

2. Definitionen und Modalitäten

2.1 "Service Bereitschaftszeit" (SBZ)

entspricht den Öffnungszeiten der zuständigen Unisys Servicestelle (ohne gesetzliche Feiertage), normalerweise Werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Erweiterungen der SBZ sind im Vertrag vermerkt.

2.2 "7x24"

bedeutet eine permanente Service-Bereitschaftszeit während 7 Tagen pro Woche zu 24 Stunden, unter Einschluss der gesetzlichen Feiertage.

2.3 "Next Business Day" (NBD)

bedeutet eine Reaktionszeit, bei der die zuständige Unisys Servicestelle alle angemessenen Anstrengungen unternommen wird, damit nach Eingang der Störungsmeldung bei Unisys während der SBZ die Service-Leistungen am nächstfolgenden Werktag beim Kunden (On-Site) aufgenommen werden können. Die Reaktionszeiten werden während der vereinbarten SBZ als Frist zwischen Eingang der Störungsmeldungen bei Unisys und Eintreffen der Unisys Servicemitarbeiter bei den Kunden gemessen.

2.4 "4 Stunden Reaktionszeit" (4HR)

bedeutet, dass die zuständige Unisys Servicestelle alle angemessenen Anstrengungen unternommen wird, damit innerhalb einer Serviceregion (s. u.) vier Stunden nach Eingang der Störungsmeldung bei Unisys die Service-Leistungen beim Kunden aufgenommen werden können. Die Reaktionszeiten ist in Abhängigkeit von den in Punkt 4 beschriebenen Leistungsstufen vereinbart. Voraussetzung ist, dass die Störungsmeldung nicht später als vier Stunden vor Ablauf der SBZ bei Unisys eingeht, ansonsten die verbleibende Reaktionszeit erst am nächsten Arbeitstag abläuft. Bei der Leistungsstufe 5 (siehe Punkt 4) wird Unisys die Leistung beim Kunden innerhalb von vier Stunden nach Eingang der Störungsmeldung bei Unisys beginnen.

2.5 "2 Stunden Reaktionszeit" (2HR)

bedeutet, dass die zuständige Unisys Servicestelle alle angemessenen Anstrengungen unternommen wird, damit innerhalb einer Serviceregion zwei Stunden nach Eingang der Störungsmeldung bei Unisys die Service-Leistungen beim Kunden aufgenommen werden können.

2.6 "Pikettbereitschaft"

bedeutet eine jeweils zusätzlich zu vereinbarende Servicebereitschaft von Unisys Servicemitarbeitern ausserhalb der vertraglichen SBZ.

2.7 "Serviceregionen"

sind die Regionen im Umkreis von 75 km (innerhalb der Schweiz und Liechtenstein) von den Unisys Haupt-Servicezentren in Zürich, Bern, Basel und Genf / Lausanne. Bei Kunden ausserhalb dieser Regionen können keine Reaktionszeiten zugesichert werden.

2.8 "Ausfalleinheit"

bezeichnet die Hardware, die Gegenstand einer Störung ist und unter Wartungsvertrag steht.

2.9 "Austauscheinheit"

bedeutet neues, repariertes, allenfalls auch vorgängig benutztes, aber funktionsfähiges Material, Gerät oder System, welches Unisys dem Kunden als Ersatz für die Ausfalleinheit liefert. Im Rahmen des Austausches gehen die derart ersetzten Teile, Geräte oder Systeme in das Eigentum von Unisys über. Unisys garantiert, dass die Austauscheinheit frei von allen Forderungen, Eigentumsvorbehalten und Belastungen (einschliesslich Zinsforderungen) ist.

2.10 "Leistungsstufen"

bedeuten verschiedene Gruppierungen der in Punkt 3 beschriebenen Leistungselemente.

2.11 "Service-Erstperiode"

Falls nichts anderes im Vertrag oder im Spezifikationsblatt ausdrücklich vereinbart ist, dann beträgt die Service-Erstperiode 12 Monate und beginnt mit dem Vertragsbeginn.

Falls nichts Anderes im Vertrag oder im Spezifikationsblatt ausdrücklich vereinbart ist, dann wird bei Erweiterungen von bereits unterstützter Hardware die Erstperiode der Grundkonfiguration zugrunde gelegt, das heisst, es wird davon ausgegangen, dass die Grundkonfiguration und die Erweiterungen dasselbe Ausgangsdatum aufweisen. Nach der Service-Erstperiode werden die Wartungs-Services zu den damals gültigen Unisys-Preisen jeweils jährlich verlängert, bis die Services gemäss den Bestimmungen des Vertrages beendet oder gekündigt werden resp. sind.

Unisys kann Leistungselemente und Leistungsstufen ändern sowie die Wartungs-Services für Produkte einstellen, indem Unisys diese Änderungen schriftlich mit einer Frist von 90 Tagen dem Kunden mitteilt. Unisys wird dem Kunden eine Vertragsänderung spätestens 30 Tage vor Ablauf dieser Frist vorschlagen.

2.12 „Vertragsbeginn“

bedeutet, soweit etwas anderes nicht im Leistungsverzeichnis bestimmt wird, (i) für die Erstbestellung von Wartungs- und Pflegeleistungen für

das Produkt den Tag, an dem der Auftraggeber den Erhalt des Produktes bestätigt oder an dem es vom Auftraggeber heruntergeladen wird oder den Tag, an dem Unisys eine Bestellung für Wartungs- und Pflegeleistungen annimmt und (ii) für Verlängerungen und Erweiterungen den Jahrestag des Vertragsbeginns für die Erstbestellung für Wartungs- und Pflegeleistungen gemäß (i). Maßgebend ist das jeweils spätere Datum.

3. Beschreibung der Leistungs-Elemente

3.1 HW: Allgemeine HW Wartung

(Equipment On-Call Remedial Maintenance)

Dieser Service schliesst On-Site Wartung oder den Austausch von Ausfalleinheiten ein, falls ein Austausch nach Benutzung der Support Center Services für die Störungsbehebung erforderlich wird. Der Austausch von bestimmten Klein-Peripheriegeräten (Keyboards, Mäusen etc.) erfolgt in der Regel postalisch und mittels Selbstinstallation durch den Kunden.

3.2 HW: Bring-In Service

(Mail-In Service)

Dieser Service erlaubt dem Kunden, auf eigene Rechnung und Gefahr, eine Ausfalleinheit in die von Unisys bezeichnete nächstgelegene Servicestelle einzusenden. Innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt wird Unisys entweder die Ausfalleinheit repariert zurücksenden oder dem Kunden eine entsprechende Austauscheinheit liefern.

3.3 HW: Erweiterter Austauschservice

(Advance Exchange Service)

Unter diesem Service meldet der Kunde die unter Wartung stehende Ausfalleinheit an Unisys. Nach Eingang der Meldung erhält der Kunde mittels „next day delivery service (NBD)“ eine Austauscheinheit. Der Kunde hat das Ersatzgerät selber zu installieren und die Ausfalleinheit auf eigene Rechnung und Gefahr innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Austauscheinheit an Unisys zurückzusenden. Bei verspäteter Rücksendung wird dem Kunden eine Gebühr belastet.

Der erweiterte Austauschservice ist nur für von Unisys definierte Hardware erhältlich.

3.4 HW: Ersatzteilservice

(Equipment Maintenance Parts)

Beinhaltet die Bereitstellung von Ersatzteilen, die für die Instandstellung von Hardware durch Unisys Personal notwendig sind. Die Reaktionszeitvereinbarung ist nicht anwendbar für Ersatzteil-Verfügbarkeit.

3.5 HW: Einbaupflichtige HW Änderungen (Essential Engineering Changes)

Dieser Service umfasst die von Unisys als wesentlich erachteten Produktanpassungen, die aus Leistungs- oder aus Qualitätsgründen vorgenommen werden. Diese Anpassungen werden beim Kunden jeweils zu einem gegenseitig vereinbarten Termin während der SBZ installiert. Für nicht Unisys Hardware wird Unisys solche Anpassungen abhängig von der für Unisys kostenlosen Verfügbarkeit der benötigten Komponenten und zu den aktuell gültigen Unisys Tarifen für Serviceleistungen installieren.

3.6 HW: Elektronische Serviceanforderungen (Electronic Call Home Support)

Dieser Service ermöglicht den Unisys Servicestellen mittels Fernwartung Systemdaten abzufragen, erste Störungsanalysen durchzuführen sowie ggf. Störungsursachen zu beheben. Der Kunde stellt die dafür erforderliche Hardware, Software sowie Kommunikationsmittel bereit. Elektronische Serviceanforderung ist für von Unisys definierte Produkte verfügbar. Falls die im Unisys Product Support Plan vorgesehene elektronische Serviceanforderung vom Kunden nicht ermöglicht wird, behält sich Unisys vor, einen durch Unisys bestimmten Servicezuschlag zu erheben.

3.7 HW: Vorbeugende HW Wartung (Equipment Preventive Maintenance)

Unisys erbringt für von Unisys bestimmte Hardware vorbeugende Wartungsleistungen inklusive der Installation von "Engineering Changes" beim Kunden (zu einem gegenseitig vereinbarten Termin) während der vertraglichen SBZ.

3.8 SW: Support Center Services (Support Center Services)

Diese Dienstleistung umfasst während der SBZ elektronische oder telefonische Unterstützung bei übermittelten Anfragen bezüglich Produktebedienung, Produktfehleridentifizierung oder Funktionsstörungen, Informationen zu bekannten Umgehungslösungen und Hilfe bei der Übermittlung von Software Problemen mittels User Communication Form (UCF) sowie Voranalysen zur Festlegung von On-Site Störungsbehebungen. Die Support Center Services ausserhalb der SBZ umfassen die beschleunigte Antwort bei Netzwerkausfällen und Systemnotfällen. Support Center Services sind für gewisse nicht Unisys Produkte nicht verfügbar. Bestimmte Software Produkte erfordern Software Support Ambassador Services um die Support Center Services zu erhalten. Software Support Ambassador Service ist in einem separaten Dokument beschrieben und wird von den Wartungsdienstleistungen separat verrechnet.

3.9 SW: Kommunikationsservice (User Communication Service)

Dieser Service ermöglicht die Übermittlung von vermuteten Produktfehlern und -Störungen sowie von Vorschlägen für neue Features. Unisys unternimmt angemessene Anstrengungen, um Fehlerkorrekturen oder Umgehungslösungen für Unisys Produkte zur Selbstinstallation zur Verfügung zu stellen sowie für Drittprodukte, sofern diese Unterstützung vom jeweiligen Hersteller kostenlos angeboten wird. Der Kommunikationsservice und das UCF stehen für diejenigen Produkte zur Verfügung, für welche Unisys "Engineering Support" anbietet.

3.10 SW: Service für neue SW Pflegeversionen (Software Maintenance Release Services)

Diese Dienstleistung beinhaltet Fehlerkorrekturen und neue Software Releases (sog. Maintenance Releases), die von Unisys entwickelt oder für aktuell unterstützte Softwareversionen bereitgestellt werden. Unisys stellt dem Kunden diese Releases ausschliesslich für das designierte System unter einem gültigen Lizenzvertrag zur Selbstinstallation zur Verfügung. Der Kunde installiert alle Releases. Bei bestimmten Software-Produkten ist ausserdem ein sog. Subskriptionsservice nötig, um die Maintenance Releases zu erhalten.

3.11 SW: Elektronischer Support Service (Electronic Support Service)

Ermöglicht dem Kunden den Zugang zur Unisys Support Online Webseite (www.service.unisys.com), um Produktanfragen zu platzieren sowie Stati über offene Anfragen, Informationen über bekannte Fehler und Korrekturen abzufragen sowie auch um Informationen über Unisys Produkte und Dienstleistungen einzuholen.

3.12 SW: Vor-Ort Service für SW Probleme (Software On-Call Support)

Dieser Service umfasst die On-Site Unterstützung, falls Unisys entscheidet, dass ein Software-Problem nach vereinbarungsgemäsem Einsatz der Support Center Services (siehe Punkt 3.8) weiterhin ungelöst verblieben ist. Diese Dienstleistung ist für Desktop Produkte sowie für bestimmte nicht Unisys Software Produkte nicht verfügbar.

**3.13 SW: Jahresbesprechung mit dem Kunden
(Systems Operations Review)**

Durchführung eines jährlichen Meetings zwecks Review des Systembetriebs beim Kunden. Der Termin ist gegenseitig zu vereinbaren, während der Kunde für die Einberufung der jährlichen Besprechung verantwortlich ist. Diese Dienstleistung ist nur für bestimmte Produkte verfügbar, die zur Familie der Unisys "Enterprise Servers" oder "Mainframes" gehören.

**3.14 SW: Reaktionszeit für SW Probleme
(Support Center Response)**

Diese Dienstleistung ist nur während der normalen SBZ verfügbar. Sie beinhaltet elektronische oder telefonische Antworten innert einer Stunde ab Eingang der Notfallmeldung durch den Kunden im designierten Unisys Servicecenter.

4. Beschreibung der Leistungsstufen

Die beschriebenen IMS-Leistungsstufen und -Elemente sind nicht gleichermassen für alle Produkte (Unisys Produkte, Fremdprodukte) verfügbar. Abweichungen von der Standard-Leistungspalette sind im Spezifikationsblatt aufgeführt.

Einzelne Leistungs-Elemente, die in höhere Leistungsstufen integriert sind, können auf Kundenwunsch und nach Verfügbarkeit zu den aktuellen Unisys Bedingungen und Tarifen erbracht werden.

Alle Hardware- und Softwareprodukte innerhalb einer Systemkonfiguration sind mit gleicher Leistungsstufe zu unterstützen. Davon ausgenommen sind Desktop- und Netzwerkprodukte sowie Anwendungssoftware.

Leistungsstufen – Hardware Support Services

Leistungs-Elemente	1 Mail-In	2 Austausch System	3 Normale SBZ	4 Normale SBZ	5 Business Critical 7X24	6 Business Critical 7X24
1. Allgemeine Vor Ort HW Wartung			NBD	4HR	4HR	2HR
2. Bring-In Service	✓					
3. Erweiterter Austauschservice		✓				
4. Ersatzteilservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Einbaupflichtige HW Änderungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Elektronische Serviceanforderung			✓	✓	✓	✓
7. Vorbeugende HW Wartung			✓	✓	✓	✓

Leistungsstufen – Software Support Services						
Leistungs-Elemente	1 Mail-In	2 Austausch System	3 Normale SBZ	4 Normale SBZ	5 Business Critical 7X24	6 Business Critical 7X24
8. Support Center Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. Kommunikationsservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. Service für neue SW Pflegeversionen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11. Elektronischer Support Service	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12. Vor-Ort Service für SW Probleme					✓	✓
13. Jahresbesprechung mit dem Kunden					✓	✓
14. Reaktionszeit für SW Probleme						1HR