

Besondere Bestimmungen für die Inanspruchnahme von Hardwarewartung und Softwarepflege

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Besonderen Bestimmungen gelten für die Inanspruchnahme von Hardwarewartung und Softwarepflege.

2 Umfang von Wartung und Pflege

- 2.1 Alle in einem Wartungs- oder Pflegevertrag eingeschlossenen Geräte und Software sind in eine Inventarliste aufzunehmen.
- 2.2 Die Wartung von Hardware umfasst die Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss schriftlichem Wartungsplan) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen. Nicht unter Wartungsleistung fallen Leistungen im Zusammenhang mit dem Austausch von Verbrauchs- und Verschleissteilen wie Farbpatronen, Magnetbänder, Disketten und Ähnlichem.
- 2.3 Die Pflege der Software umfasst die Korrektur von Programmfehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases und Folgeversionen) sowie die Beratung im Zusammenhang mit der Nutzung der Software. Auf Verlangen von T-Systems und gegen separate Vergütung umfasst die Pflege auch die notwendigen Anpassungen der Software an von ihr geänderte Betriebs-, Datenbank- und Trägersysteme. In einem solchen Fall liefert der Lieferant T-Systems den Quellcode für die von ihr in Auftrag gegebenen Softwareteile zusammen mit dem lauffähigen Modul und der dazugehörenden Dokumentation.
- 2.4 Der Lieferant übernimmt die Feststellung von Fehlern der Software und die Beseitigung dieser Fehler, so dass die Software die im seinerzeitigen Lizenzvertrag zwischen T-Systems und dem Lieferanten vereinbarten Leistungen erbringt. Soweit der Lieferant nicht Lizenzgeber der Software ist, werden T-Systems und der Lieferant den Stand der Software bei Abschluss des Pflegevertrages in Form eines Statusberichts festlegen, der die Grundlage für die spätere Feststellung eines Fehlers sein wird. Die Leistung des Lieferanten schliesst auch eine etwaige Anpassung der dazugehörigen Software ein.
- 2.5 Der Lieferant orientiert T-Systems regelmässig über die Weiterentwicklung der Programme, die für die Pflege von Interesse sein können. Insbesondere macht er T-Systems auf die Folgen der weiterentwickelten Programme für die Hardware, auf der die Software eingesetzt wird, aufmerksam. Die Lieferung oder Installation weiterentwickelter Programme durch den Lieferanten darf nur mit Zustimmung von T-Systems erfolgen.
- 2.6 Auf Verlangen beteiligt sich der Lieferant an der Suche nach der Störungsursache, wenn die Störung durch das Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten verursacht wird. Weist der Lieferant nach, dass die Störung nicht durch die von ihm gepflegte Software verursacht wurde, so werden die Leistungen separat entschädigt.
- 2.7 Der Lieferant behebt auf Verlangen und gegen separate Entschädigung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die T-Systems oder Dritte einzustehen haben. Beschafft T-Systems Hard- oder Software von Dritten, die jedoch durch den Lieferanten oder ein mit ihm verbundenes Unternehmen hergestellt wurde, ist der Lieferant verpflichtet, für selbige Wartungs- bzw. Pflegeleistungen zu den zwischen den Vertragspartnern bestehenden Konditionen zu erbringen.

3 Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

- 3.1 Während der Bereitschaftszeit nimmt der Lieferant Störungsmeldungen entgegen und erbringt seine Leistungen für Wartung und Pflege. Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Bereitschaftszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.
- 3.2 Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, gelten folgende Zeiten:
- Bereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr (ohne allgemeine Sonn- und Feiertage des Erfüllungsortes);
 - Reaktionszeit: vier Stunden;
- 3.3 Der Lieferant beginnt mit der Instandsetzung der Hard- beziehungsweise der Software innert der Reaktionszeit und führt sie in einer allenfalls zu vereinbarenden Störungsbehebungszeit zu Ende. Die einzelnen Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten sowie deren Leistungsumfänge sind im Einzelnen im Vertrag zu regeln. Ebenfalls vertraglich zu regeln sind Pikettdienste ausserhalb der Bereitschaftszeit. Haben die Vertragspartner keine Regelung hinsichtlich der Störungsbehebungszeit getroffen, gilt eine Störungsbehebungszeit bis zum Ende des übernächsten Werktages nach Eingang der Störungsmeldung.
- 3.4 Bei Nichteinhaltung der Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten schuldet der Lieferant eine gemäss Ziffer 10 des Allgemeinen Teils zu vereinbarende bzw. mangels Vereinbarung die dort vorgesehene Konventionalstrafe. Allfällige weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten, wobei die Konventionalstrafe auf diese angerechnet wird.

4 Dokumentation, Protokoll und Rapport

- 4.1 Der Lieferant stellt sicher, dass die erforderliche Dokumentation nachgeführt wird. Im Fall der Herausgabe von Updates und Releases wird der Lieferant die dazugehörigen Dokumentationen anpassen und T-Systems übergeben.
- 4.2 Der Lieferant führt ein Wartungs- und Pflegeprotokoll und stellt es der T-Systems auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind.

5 Datensicherung

- 5.1 Vor Inangriffnahme der Arbeiten vergewissert sich der Lieferant, dass eine geeignete Datensicherung durchgeführt worden ist.

6 Updates und Releases

- 6.1 Der Lieferant stellt der T-Systems die Anpassung (Updates) und die Weiterentwicklung (Releases) der Programme (neue Releases, Versionen, Masterreleases, Modifikationsreleases und Patches) ohne zusätzliche Kosten zu. T-Systems kann auf den Einbau technischer Verbesserungen oder auf die Installation neuer Releases verzichten.

7 Vergütung

- 7.1 Falls die Vertragspartner keine Regelung getroffen haben, beträgt die Vergütung für die Wartungs- bzw. Pflegeleistungen pro Jahr 5% des Kaufpreises bzw. der einmaligen Lizenzgebühr bzw. 10% der jährli-

chen oder auf das Jahr hochgerechneten Leasingrate bzw. des Mietzinses bzw. der wiederkehrenden Lizenzgebühr.

8 Garantierechte

- 8.1 Der Lieferant garantiert, dass seine Produkte und Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner diejenigen Eigenschaften, welche T-Systems auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik in guten Treuen voraussetzen durfte.
- 8.2 Liegt ein Mangel vor, hat T-Systems die Wahl, einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung zu machen, den Vertrag fristlos zu kündigen oder die erforderlichen Unterlagen (namentlich die Bedienungsanleitung, den Quellencode, die Dokumentation für den technischen Unterhalt) herausverlangen und die entsprechenden Massnahmen auf Kosten und Gefahr des Lieferanten selbst vornehmen oder von einem Dritten vornehmen zu lassen.
- 8.3 Die oben genannten Ansprüche können erst geltend gemacht werden, wenn die T-Systems vom Lieferanten eine unentgeltliche Nachbesserung unter Setzung einer angemessenen Frist verlangt hat oder das Arbeitsergebnis dergestalt ist, als dass mit einer erfolgreichen Nachbesserung durch den Lieferanten nicht zu rechnen ist.
- 8.4 Die Garantierechte verjähren innert einem Jahr seit der Erbringung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Vor Ablauf der Garantiefrist gerügte Mängel sind auch nach Ablauf der Frist zu beheben.

9 Wartungs- und pflegekostenfreie Zeit

- 9.1 Die Vergütungspflicht für Wartungs- und Pflegeleistungen beginnt, soweit vertraglich nicht abweichend vereinbart, nach Ablauf der Garantiefrist für die zu wartenden bzw. zu pflegenden Produkte.

10 Erfüllungsort

- 10.1 Erfüllungsort für die Leistungen des Lieferanten ist der Installationsort der Hard- oder Software, sofern nichts anderes vereinbart ist.

11 Vertragsdauer und Kündigung

- 11.1 Wartungs- und Pflegeleistungen können von T-Systems separat für einzelne Systeme (Hardware und Software) gekündigt werden. Der Wartungs- oder Pflegevertrag kann, vorbehältlich einer anderen Regelung, jederzeit von T-Systems mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden. Vorausbezahlte Beträge werden pro rata temporis zurückerstattet.