

Anhang D Wartungsvertrag

zum Dienstleistungs-Rahmenvertrag Nr.:

9999-150625

1 Gegenstand

1.1 Zweck und Inhalt

Der Wartungsvertrag zählt die zu wartenden Komponenten auf. Er regelt den Wartungsumfang und bei Betriebsstörungen die Wartungsbereitschaft und die Reaktionszeiten.

2 Kosten

Die Kosten setzen sich aus der Anzahl Komponenten und der jeweiligen Wartungsbereitschaft und Reaktionszeit zusammen. Es wird zwischen Servern, Arbeitsstationen, deren Applikationen, Druckern und Kommunikationskomponenten unterschieden. Die verschiedenen Betriebssysteme und die laufenden Dienste werden ebenfalls berücksichtigt.

3 Zu wartende Komponenten

3.1 Server

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Betriebs- system</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
1101	S001	NetWare	1	1	A	350.00	350.00
1102	S002	NetWare	1	1	A	350.00	350.00
1100 Total Server			2				700.00

3.2 Server Anwendungen und Dienste

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
1201	Filedienste	2	1	A	150.00	300.00
1202	Novell Print Dienste	1	1	A	150.00	150.00
1203	GroupWise	1	1	A	150.00	150.00
1204	FireWall	1	1	A	150.00	150.00
1205	Backup	1	1	A	150.00	150.00
1200	Total Anwendungen und Dienste	6				900.00

3.3 Arbeitsstationen

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Betriebs- system</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
1301	(unbekannt)	Win NT 4	80	1	A	50.00	4000.00
1302		Win 98	0	1	A	0.00	0.00
1303		W2K	0	1	A	0.00	0.00
1300	Total Server		80				4000.00

3.4 Anwendungen auf Arbeitsstationen

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
1401	Word	80	1	A	0.00	0.00
1402	Excel	80	1	A	0.00	0.00
1403	Internet Explorer	80	1	A	0.00	0.00
1404	WinZip	80	1	A	0.00	0.00
1405	Acrobat Reader	80	1	A	0.00	0.00
1400	Total Anwenderprogramme	400				0.00

3.5 Drucker

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
1501	Netzdrucker	10	1	A	40.00	400.00
1502	Lokale Drucker freigegeben	0	1	A	60.00	0.00
1503	Lokale Drucker nicht freigegeben	0	1	A	60.00	0.00
1500	Total Drucker	10				400.00

3.6 Kommunikation

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
1601	3Com Office Switch	0	1	A	0.00	0.00
1602	Cisco 2500 Router	0	1	C	0.00	0.00
1600	Total Kommunikation	0				0.00

3.7 Kostenzusammenfassung

<i>Pos.</i>	<i>Name / Bezeichnung</i>	<i>Mng.</i>	<i>WB</i>	<i>RZ</i>	<i>Kosten (CHF)/ Monat pro Einheit</i>	<i>Kosten (CHF) /Monat</i>
	Total Server	2			350.00	700.00
	Total Anwendungen Server	6			150.00	900.00
	Total Arbeitsplätze	80			50.00	4000.00
	Total Anwendungen Arbeitsplätze	0			0.00	0.00
	Total Drucker	10			40.00	400.00
	Total Kommunikation	1			0.00	0.00
	Total Wartung					6000.00

Arbeitsplätze 80

Total pro Arbeitsplatz 75.00
 - inkl. 2 Server
 - inkl. 10 Drucker

3.8 Beschreibung des Wartungsumfanges

3.8.1 Server / Dienste / Applikationen

- ◆ Wartung und Pflege der unter Ziffer 3.1 und 3.2 in diesem Anhang aufgeführten Server Hardware, um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Server zu gewährleisten. Defekte Hardware wird ersetzt oder repariert. Die Materialkosten für die ausgetauschte Hardware richten sich nach den jeweiligen Garantieleistungen des Herstellers.
- ◆ Wartung und Pflege des auf dem Server installierten Netzwerk-Betriebssystems, um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Server zu gewährleisten.
- ◆ Wartung und Pflege der auf den Server installierten Diensten und Applikationen um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Server zu gewährleisten.
- ◆ Aufspielen von Support Packs und Service Packs für die auf dem Server installierten Betriebssysteme und Dienste, sofern dadurch ein störungsfreier Betrieb der Server erreicht werden kann.
- ◆ Regelmässige Kontrolle der Datensicherung.
- ◆ Inventarisierung der Server.

3.8.2 Arbeitsplätze

- ◆ Wartung und Pflege der unter Ziffer 3.3 in diesem Anhang aufgeführten Arbeitsplatz Hardware, um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Arbeitsstationen zu gewährleisten. Defekte Hardware wird ersetzt oder repariert. Die Materialkosten für die ausgetauschte Hardware richten sich nach den jeweiligen Garantieleistungen des Herstellers.
- ◆ Wartung und Pflege der Arbeitsplatz-Betriebssysteme, um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Arbeitsstationen zu gewährleisten.
- ◆ Installation, Inbetriebnahme und Funktionskontrolle von neuen Arbeitsplätzen.
- ◆ Installation und Wartung der in diesem Anhang unter Ziffer 3.4 aufgeführten Software Produkte inklusive Installation von Software Patches, sofern dadurch ein störungsfreier Betrieb der Arbeitsstationen erreicht werden kann.
- ◆ Installation der Druckertreiber für die in diesem Anhang unter Ziffer 3.5 aufgeführten Drucker.
- ◆ Sicherstellung des Netzwerkzugriffs. Erstellen und Pflege der Netzwerk Benutzer mit Zuteilung der benötigten Zugriffsberechtigungen auf Daten und Programme. Zuteilung der benötigten lokalen Drucker und Netzwerk Drucker.
- ◆ Inventarisierung der Arbeitsstationen und Monitore.

3.8.3 Drucker

- ◆ Wartung und Pflege der unter Ziffer 3.5 in diesem Anhang aufgeführten Drucker, um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Drucker zu gewährleisten. Defekte Hardware wird ersetzt oder repariert. Die Materialkosten für die ausgetauschte Hardware richten sich nach den jeweiligen Garantieleistungen des Herstellers.
- ◆ Inventarisierung der Drucker

3.8.4 Kommunikation

- ◆ Wartung und Pflege der unter Ziffer 3.6 in diesem Anhang aufgeführten Kommunikations-Komponenten, um einen möglichst störungsfreien Betrieb der Drucker zu gewährleisten. Defekte Hardware wird ersetzt oder repariert. Die Materialkosten für die ausgetauschte Hardware richten sich nach den jeweiligen Garantieleistungen des Herstellers.
- ◆ Bei Störungen, das Auffinden der fehlerhaften Netzwerk-Komponenten
- ◆ Die physikalische Verkabelung wird gemäss dem Wartungsauftrag überwacht. Für Arbeiten an der physikalischen Verkabelung ist der lokale Elektriker zuständig. Eventuell anfallenden **Kosten** bezüglich der Verkabelung **werden mit diesem Wartungsvertrag NICHT abgedeckt**.

3.8.5 Standorte

Als Standorte gelten die folgenden, festgehaltenen Firmenadressen:

- ◆ Muster AG, Beispielfgasse 1, 1000 Standort

3.8.6 Ausschluss

Alle nicht in diesem Anhang unter Ziffer 3.1 bis 3.6 aufgeführten Wartungsarbeiten werden NICHT durch diesen Wartungsvertrag abgedeckt. Diese Arbeiten werden auf Projektbasis separat offeriert und verrechnet. Solche Arbeiten sind unter anderem:

- ◆ Installation neuer Gerätschaften, die nicht in diesem Wartungsvertrag aufgeführte bestehende Gerätschaften ersetzen.
- ◆ Installation neuer Anwendungssoftware, die nicht in diesem Wartungsvertrag aufgeführt ist.
- ◆ Gleichzeitiger Umzug von mehreren in diesem Wartungsvertrag aufgeführten Gerätschaften, das den Aufwand von 2 Stunden überschreitet.

Solche Aufwendungen können durch ein Service Abonnement verrechnet werden.

3.9 Wartungsbereitschaft

3.9.1 Wartungsbereitschaft (WB)

Für die in diesem Anhang unter Ziffer 3.1 bis Ziffer 3.6 aufgeführten Produkte gelten die folgenden in der Spalte WB definierten Bereitschaftszeiten:

Stufe 1:	Werktags 08:00 – 12:00 und 13:15 – 17:30	
Stufe 2:	Stufe 1 plus Werktags 17:30 - 08:00	Kostenfaktor 1.2
Stufe 3:	Stufen 1 und 2 plus Freitag Fr. 17:30 – Mo. 08:00	Kostenfaktor 1.5

3.9.2 Reaktionszeit (RZ)

Für die in diesem Anhang unter Ziffer 3.1 bis Ziffer 3.6 aufgeführten Produkte gelten die folgenden in der Spalte RZ definierten Reaktionszeiten:

Stufe A:	Dringliche Komponenten	8 Stunden	
	Restliche Komponenten	16 Stunden	
	Rückruf durch Techniker	innerhalb 6 Stunden	
Stufe B:	Dringliche Komponenten	6 Stunden	
	Restliche Komponenten	16 Stunden	
	Rückruf durch Techniker	innerhalb 4 Stunden	Kostenfaktor 1.3
Stufe C:	Dringliche Komponenten	4 Stunden	
	Restliche Komponenten	16 Stunden	
	Rückruf durch Techniker	innerhalb 2 Stunden	Kostenfaktor 2

3.9.3 Sonderfälle

Verlangt der Kunde für Gerätschaften in Sonderfällen eine schnellere Reaktionszeit oder erhöhte Bereitschaftszeit, als in diesem Anhang definiert, werden diese Einsätze, falls die SKYPRO die geforderten Zeiten erfüllen konnte, nach den aktuell gültigen Ansätzen separat in Rechnung gestellt. Diese Aufwendungen können auch durch ein Service Abonnement abgedeckt werden.

3.10 Weitere Leistungen

3.10.1 Jour fix

Mit dem Kunden wird ein fester Tag pro Woche vereinbart, an welchem jeweils ein SKYPRO Techniker vor Ort ist. Nach Absprache mit dem Kunden kann dieser Tag verschoben oder ggf. wenn keine dringenden Arbeiten zu erledigen sind, in einer Woche ausgelassen werden.

3.10.2 Koordination

Dem Kunden werden ein Kundenbetreuer und zwei Servicetechniker zugeteilt. Der Kundenbetreuer übernimmt die Koordination zwischen dem Kunden und der SKYPRO.

Der Kunden hat ein Anrecht auf eine Koordinationssitzung pro Semester. Allgemeine Themen und Ziele dieser Koordinationssitzung sind:

- ◆ Wurden die Leistungsvereinbarung erreicht
- ◆ Kundenzufriedenheit
- ◆ Aufgetretene Störungen und Probleme
- ◆ Wichtige Vorkommnisse
- ◆ Mithilfe bei der Ausarbeitung und Festlegung von IT Strategien und Standards

3.10.3 Reporting

- ◆ Monatliches Reporting der erbrachten Leistungen
- ◆ Monatliches Reporting der Verfügbarkeit
- ◆ Monatliches Reporting der gemeldeten HelpDesk Fälle mit Meldedatum und Erledigtdatum

3.10.4 Beschaffung

Die SKYPRO ist bei der Produktbedarfsplanung und bei Beschaffung neuer Gerätschaften behilflich. Sie erstellt Angebote für die Beschaffung neuer Gerätschaften, unter Berücksichtigung der bestehenden IT Infrastruktur. Alle Gerätschaften werden mit einer Kommission von 12.75% auf dem Einkaufspreis der SKYPRO dem Kunden angeboten. Liegt der offizielle Verkaufspreis des Herstellers unter diesen 12.75%, gilt der Verkaufspreis des Herstellers.

3.10.5 Entsorgung

Allfällige Entsorgungen und Entsorgungskosten der untern den Punkten 3.1. bis 3.5 aufgeführten Gerätschaften sind im Wartungsvertrag inbegriffen.

4 Weitere Regelungen

4.1 Besondere Pflichten des Kunden

Jede zu wartende Gerätschaft muss von der SKYPRO abgenommen werden, bevor sie in den Wartungsvertrag aufgenommen wird. Allfällige Kosten die entstehen, um die Gerätschaft in einen für die SKYPRO wartbaren Zustand zu versetzen, können auf die Servicekosten des ersten Wartungsjahres (12 Monate) abgewälzt werden.

4.2 Das erste Jahr

Gemäss Ziffer 4.1 dieses Vertrages müssen die zu wartenden Gerätschaften in einen für die SKYPRO wartbaren Zustand versetzt werden. Die anfallenden Kosten werden auf die ersten 12 Monatsraten der Kosten pro Arbeitsplätze abgewälzt.

Die zusätzlichen Kosten für die ersten 12 Monate betragen monatlich sFr. 0.-

4.3 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung der Wartungsgebühren erfolgt monatlich im Voraus. Die erste Wartungsgebühr wird sofort nach Vertragsunterzeichnung fällig.

4.4 Vertragsbeginn

Der Vertrag und die damit verbundenen Wartungsleistungen treten auf den ersten Tag des folgenden

Monats nach Vertragsunterzeichnung in Kraft.

4.5 Anpassungen

Die in diesem Anhang unter Ziffer 3.1 bis Ziffer 3.6 in den Positionen 11xx bis 16xx beschriebenen Grundlagen zur Berechnung der Kosten, werden monatlich kontrolliert und bei Veränderungen der neuen Situation angepasst.

4.6 Spezielle Kosten, geltende Ansätze

Für alle Leistungen, die nicht durch den Wartungsvertrag gedeckt sind, gelten die aktuellen gültigen Stundenansätze der SKYPRO. Es gelten zudem die aktuellen Nacht- und Wochenendzuschläge. Dies sind unter anderem die folgenden Leistungen:

- ◆ Projektleitung, Beratung und Expertisen
- ◆ Installation neuen Gerätschaften, die nicht bereits bestehende ersetzen
- ◆ Software Updates (Versionswechsel)

Für Dienstleistungen ausserhalb der Betriebs- und Servicevertrages kann ein Service Abonnement zu einem reduzierten Stundenansatz bezogen werden. Kunden mit einem gültigen Service- und Betriebsvertrag erhalten das Service Abonnement immer zum Stundensatz der nächst höheren Stufe. Somit wird ein 80 Stunden Service Abonnement mit dem Stundensatz des 160 Stunden Service Abonnement in Rechnung gestellt.

4.7 Regelung betreffend Reisezeit/Arbeitszeit

Die Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird durch den Wartungsvertrag gedeckt.

4.8 Regelung betreffend Verfügbarkeit

Das System sollte eine Verfügbarkeit von 98% aufweisen.

Ort und Datum

Unterschrift

SKYPRO:

Kunde: