

Allgemeine Wartungs- und Pflegebedingungen Infrastructure Maintenance Services (Hard- und Software)

1. Grundlagen

1.1 Vertragsgegenstand

Die Allgemeinen Wartungs- und Pflegebedingungen für Hard- und Software (nachstehend "AVB-WP") beinhalten eine Übersicht über die Leistungen 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 AVB-WP 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:

- ▶ Einzelvertrag mit detaillierten Angaben über das zu wartende System (Hardware und/oder Software).
- ▶ Die vorliegenden Allgemeinen Wartungs- und Pflegebedingungen.
- ▶ Der Unisys Rahmenvertrag RV-01 für Produkte, Dienst- und Wartungsleistungen.

Diese Vertragsbestandteile bilden eine Gesamtheit und haben im Falle von Widersprüchen in absteigender Rangfolge Geltung.

Eigene Geschäftsbedingungen des Kunden sind abbedungen.

2. Definitionen und Modalitäten

2.1 "Service Bereitschaftszeit" (SBZ)

sind die Zeiten, zu denen Unisys die Serviceleistungen standardmäßig erbringt; die SBZ ist im Einzelvertrag vermerkt; soweit nicht abweichend festgelegt, entspricht die SBZ den Zeiten: Montags bis Donnerstags 08.00 bis 17.00 Uhr und Freitags von 08.00 bis 14.00 Uhr (ohne gesetzliche Feiertage).

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 unternimmt, damit nach Eingang der Störungsmeldung bei Unisys während der SBZ die Hardware-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. Software-Services werden im Wege der Fernwartung (remote) erbracht

2.4 "4 Stunden Reaktionszeit" (4HR)

bedeutet, dass Unisys der Anforderung eines Kunden von Hardwareservices für einen Vor-Ort Einsatz eines Technikers innerhalb dieser Zeitspanne nachzukommen vorsieht. Eine Voraussetzung dazu ist, dass die Kundeninstallation sich in dem primären Servicebereich befindet und die Servicestufen Anwendung finden. Bei der Servicestufe SP wird der Service noch am selben Tag geplant, wenn die Serviceanforderung mindestens 4 Stunden vor Ablauf der „SBZ“ an diesem Tag erfolgte, ansonsten am Vormittag des folgenden Arbeitstages unter anteiliger Berücksichtigung der am Vortag angelaufenen Reaktionszeit. Bei der Servicestufe B1 wird der Technikereinsatz in den nächsten 4 Stunden nach Eingang der Serviceanforderung geplant. Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen der Registrierung der Serviceanforderung und dem Eintreffen des Technikers vor Ort beim Kunden bzw. dem Beginn der Problembearbeitung, wenn eine Erstaktivität zunächst noch keinen Vor-Ort Einsatz zwingend notwendig macht. Software-Services werden im Wege der Fernwartung (remote) erbracht.

2.5 "2 Stunden Reaktionszeit" (2HR)

entspricht inhaltlich 2.4 jedoch mit der kürzeren Reaktionszeit von 2 Stunden.

2.6 "Rufbereitschaft"

bedeutet eine jeweils zusätzlich zu vereinbarenden Servicebereitschaft von Unisys Servicemitarbeitern außerhalb der vertraglichen SBZ.

2.7 "Serviceregion"

Gebiet der Republik Österreich.

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 "Installationsdatum"

bedeutet:

- ▶ Bei Installation durch Unisys: Abschluss der Installationsarbeiten durch Unisys gemäß den Unisys Installationsvorschriften.
- ▶ Bei Installation durch den Kunden: Der 10. Tag nach erfolgter Lieferung durch Unisys.

2.12 "Service-Erstperiode"

Falls nichts Anderes im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist, beträgt die Service-Erstperiode 12 Monate und beginnt mit dem späteren der beiden folgenden Daten:

- ▶ Abnahme einer komplexen Installation der zu unterstützenden Produkte
- ▶ Installation der zu unterstützenden Produkte oder
- ▶ Abschluss (Unterzeichnungsdatum durch Unisys) des Vertrages.

Falls nichts Anderes im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist, dann wird bei Erweiterungen davon ausgegangen, dass die Grundkonfiguration und die Erweiterungen dasselbe Ausgangsdatum aufweisen. Nach der Service-Erstperiode werden die Services jeweils jährlich verlängert, bis die Services gemäß den Bestimmungen des Vertrages beendet oder gekündigt werden resp. sind.

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 Austausch-einheit 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 Austausch-einheit. Der Kunde hat das Ersatzgerät selber zu installieren und die Ausfalleinheit auf eigene Rechnung und Gefahr innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Austausch-einheit an Unisys zurückzusenden. Bei verspäteter Rücksendung werden dem Kunden die Kosten einer mietweisen Überlassung belastet.

Der erweiterte Austauschservice ist nur für von Unisys definierter 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 Produkthanpassungen, 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 entsprechend der gültigen Preisliste für Serviceleistungen installieren.

3.6 HW: Elektronische Serviceanforderungen / remote support

(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, der sich nach der gültigen Preisliste für Serviceleistungen bestimmt. Mehrkosten für einen vom Kunden zu vertretenden Vor-Ort-Einsatz aufgrund der Nichtnutzung von elektronischen Serviceanforderungen trägt der Kunde.

3.7 HW: Vorbeugende HW Wartung

(Equipment Preventive Maintenance)

Unisys erbringt für von Unisys bestimmter 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)

Software-Services erfolgt grundsätzlich im Wege der Fernwartung und Fernbetreuung (remote) vom zentralen Support Center aus. Jede andere Form der Softwarepflege ist zusätzlich zu vergüten, wenn nicht ausdrücklich im jeweiligen Einzelvertrag etwas Gegenteiliges vereinbart wurde. Diese Dienstleistung umfasst während der SBZ elektronische oder telefonische Unterstützung bei vom Kunden übermittelten Anfragen bezüglich Produkt-eigenschaften, Produktfehleridentifizierung oder Funktionsstörungen, Informationen zu bekannten Umgehungs-lösungen und Hilfe bei der Übermittlung von Software Problemen mittels User Communication Form (UCF) sowie im Wege der Fernbetreuung die Voranalysen zur Festlegung von Störungsbehebungen gemäß Ziffer 3.12. Die Support Center Services außerhalb der SBZ umfassen die beschleunigte Antwort bei Netzwerkausfällen und Sys-

temnotfällen. 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 Pflegedienstleistungen 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 Fehlerkorrekturen und Releases ausschließlich für das designierte System unter einem gültigen Lizenzvertrag zur Selbstinstallation zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, alle verfügbaren und von Unisys empfohlenen Releases zu installieren. Bei bestimmten Software-Produkten ist außerdem ein sog. Subskriptionsservice nötig, um die Maintenance Releases zu erhalten. Gegen gesonderte Beauftragung und Vergütung übernimmt Unisys die Installationsarbeiten für den Kunden als Zusatzleistung.

3.11 SW: Elektronischer Support Service (Electronic Support Service)

Ermöglicht dem Kunden den Zugang zur Unisys Support Online Webseite (www.service.unisys.com), um Produkthanfragen zu platzieren sowie den Status offener 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 gegen gesonderte Beauftragung und Vergütung die On-site Unterstützung als Zusatzleistung, falls Unisys entscheidet, dass ein Software-Problem nach vereinbarungsgemäßigem 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, wobei 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 kritische SW Probleme (Support Center Response)

Diese Dienstleistung ist nur während der normalen SBZ verfügbar. Sie beinhaltet elektronische oder telefonische Antworten innerhalb 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 Einzelvertrag 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 | SB Mail-In | A2 Austausch System | A3 Normale SBZ | SP Normale SBZ | B1 Business Critical 7X24X4 | C3 Business Critical 7X24X2 |
| 1. HW Wartung und Reaktionszeiten | | | 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 | SB | A2 | A3 | SP | B1 | C3 |
| 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. Verbindliche Reaktionszeit des Support Centers bei kritischen Problemen | | | | | | 1HR |

5. Desktop Wartungsleistungen

5.1 Grundsatz

Die vorstehend aufgeführten Leistungen (Leistungselemente und Leistungsstufen) gelten auch für Desktop Geräte, sofern diese vertragsgegenständlich im zugehörigen Einzelvertrag nach Modell, Typ und Hersteller aufgeführt sind.

5.2 Definitionen

► "Hardware"

Geräte unter Einschluss von Personal-Computern, Laptop-Computern und Druckern, die im Einzelvertrag für Desktop-Produkte nach Modell, Typ und Hersteller aufgelistet sind oder im Falle größerer Maschinen die aktuelle Anzahl Geräte, die von Unisys gemäß diesem Vertrag gewartet werden.

► "Personal Computer" ("PC")

bedeutet, vorbehaltlich einer anderen Regelung im Anhang für Desktop-Produkte, einen Microcomputer mit einer Konfiguration, die folgende Werte nicht übersteigt: Ein Single-Prozessor, ein 17-Inch Monitor (CRT), ein Standard-Keybord, eine Standard-Maus, ein Paar Lautsprecher ("business quality"), Standard RAM, drei Boards ("feature boards") gemäß Definition durch Unisys, ein Standard DVD/CD-ReadWrite Laufwerk, ein Disketten-Laufwerk und Standard-Festplatten-Kapazität.

► "Laptop Computer"

bedeutet einen mit Batterie betriebenen, autonom funktionierenden, tragbaren PC, der keine Zusätze wie Port-Replicator, Docking Station, externer Monitor oder externes Keyboard aufweist.

► "Wiederhergestellt"

bedeutet den mit den von Unisys eingesetzten diagnostischen Mitteln erfolgten Nachweis, wonach die Hardware wieder ordnungsgemäß funktioniert.

► "Service Erstperiode"

bedeutet die initiale Wartungsperiode, die bei Desktop Wartungsleistungen mindestens 3 Jahre beträgt, zu rechnen ab Installationsdatum oder ab Datum Vertragsunterzeichnung, falls diese später erfolgt.

5.3 Fakturierungsmodalitäten

Unisys wird dem Kunden Desktop Wartungsleistungen auf einer jährlichen Basis im Voraus in Rechnung stellen. Wartungsleistungen nach Aufwand werden in jedem Fall quartalsweise im Nachhinein fakturiert.

Die Fakturierung erfolgt nach den von Unisys vorgesehenen Modalitäten. Fakturieranforderungen (Formate, Zahlungsperioden etc.) des Kunden können gegen Aufpreis erfüllt werden.

5.4 Nicht eingeschlossene Wartungsleistungen

Speziell nach Aufwand und nicht als Teil der Wartungs-/Pflegepauschale werden folgende Instandsetzungsarbeiten verrechnet:

- Die Behebung von Störungen, die auf das Herstellerdesign oder andere Defekte zurückzuführen sind.
- Die Behebung von Störungen, die auf Bedienungsfehler, Sorgfaltswidrigkeit, instruktionswidrigen Einsatz der Systeme zurückzuführen sind (inkl. Schäden an LCD-Screens oder an anderen Laptop Bestandteilen).

- Die Behebung von Störungen aufgrund von Elementarschäden (inkl. aufgrund von Ausfällen oder Schwankungen der Stromversorgung oder Klimageräte, Feuer oder Wasser).
- Die Behebung von Störungen, die auf einen übermäßigen und / oder instruktionswidrigen Gebrauch zurückzuführen sind.
- Der Ersatz von Verschleißteilen, unter Einschluss von Ersatzlieferungen aus Gründen der Überalterung (z. B. wenn Teile zu kommerziell zumutbaren Bedingungen nicht mehr erhältlich sind oder "End of life-cycle" Ausfälle inkl. "low intensity" Charakteristika an Monitoren).
- Die Behebung von Störungen an Geräten, welche nicht im Einzelvertrag inventarisiert sind.
- Das Laden von Software, Software-Konfigurationen, Dateien oder Datenbanken.
- Das Erstellen von Backupkopien von Daten
- Akkus für Notebook und Laptop.

Falls nach Auffassung von Unisys Hardware ganz oder teilweise ersetzt statt repariert werden sollte, informiert Unisys den Kunden entsprechend und schlägt eine angemessene Vertragsanpassung vor.

5.5 Zusatzverrechnung für Wartungsleistungen

Die Preise für die Desktop-Wartungsleistungen schließen die Kosten für die Wartung der in den Desktop-Anhängen beschriebenen Hardware ein sowie alle weiteren Kosten oder Preis Anpassungen gemäß den hier festgehaltenen Bestimmungen.

Der Kunde erkennt an, dass er auf Verlangen von Unisys die Leistungen aus jeglichen Gewährleistungen und Garantien auf Drittprodukten, welche von Unisys gemäß diesem Vertrag zu warten sind, zu Gunsten von Unisys einfordern wird. Falls der Kunde hierzu nicht in der Lage ist, dann ist Unisys berechtigt, die Preise für Services für solche Produkte entsprechend zu erhöhen.

Unisys kann die Wartungskosten an die neuen Verhältnisse anpassen, falls die Anzahl der installierten Basis der zu wartenden Desktop-Produkte um mehr als 10% über oder unter der Anzahl der zu wartenden Desktop-Produkte gemäß Einzelvertrag liegt.

Unisys kann im Rahmen dieses Vertrages Inventare über die beim Kunden gemäß diesem Vertrag unter Wartung stehende Hardware durchführen und kann diese Inventare gegen Bezahlung dem Kunden zur Verfügung stellen. Falls sich Abweichungen ergeben, wie die Menge oder Art der aktuellen Styles, Typen, Modelle und Hersteller von Geräten oder Komponenten, oder falls die Beschreibungen der Hardware in den Desktop-Anhängen / Spezifikationsblättern nicht mit den Inventaren übereinstimmen, dann kann Unisys

- die Desktop-Anhänge entsprechend den tatsächlich gewarteten Produkten anpassen
- alle nur allgemein beschriebenen Einheiten, bei denen es sich herausstellt, dass Unisys diese üblicherweise nicht wartet, aus dem Vertrag herausnehmen
- die entsprechenden Wartungsgebühren anpassen, wobei auch vorgängige Fakturen nachträglich angepasst werden können. Unisys kann auch Rechnung stellen für tatsächlich erbrachte Leistungen an Produkten, die in den Desktop-Anhängen / Spezifikationsblättern nicht aufgeführt sind.

5.6 Leistungsstufen

Die von Unisys definierten Reaktionszeiten "Next Business Day" (NBD), vier Stunden (4HR) und zwei Stunden (2HR) sind nur auf Geräte anwendbar, die im Desktop-Anhang / Einzelvertrag zum Vertrag mit den genauen Herstellerbezeichnungen aufgeführt wurden. Für Geräte, die nur generell aufgeführt oder für Geräte, für

welche keine spezifischen Herstellerunterlagen verfügbar sind, wird Unisys alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die vereinbarungsgemäßen Leistungen zu erbringen. Der Kunde anerkennt, dass unter diesen Bedingungen vereinbarte Wartungsleistungen ggf. verspätet erfolgen und die vereinbarten Reaktionszeiten nicht anwendbar sind.