

**TCG:
DOCUMENT
PROCESS
AUTOMATION
DELIVERED.**



WARTUNGSBEDINGUNGEN

DOCPROSTAR® CAPTURE PLATTFORM

STAND: MÄRZ 2018

1. GEGENSTAND

Gegenstand ist die Wartung der von TCG entwickelten und vertriebenen, im Vertragsdokument aufgeführten Software und Hardware zur Sicherstellung der einwandfreien Betriebsbereitschaft.

Wartung und Support gilt nur für Installationen, die entweder durch TCG durchgeführt oder von TCG zertifiziert wurden.

2. VERTRAGSDAUER

Der Vertrag tritt zum im Vertragsdokument genannten Zeitpunkt in Kraft (Vertragsbeginn). Er wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Der Vertrag kann von beiden Vertragsparteien mit eingeschriebenem Brief auf Ende der jeweiligen Wartungsperiode gekündigt werden. Dabei gilt für die TCG Informatik AG eine Kündigungsfrist von 6 Monaten, für den Kunden eine solche von 3 Monaten.

3. WARTUNGSUMFANG

3.1. Software

Der Wartungsumfang erstreckt sich auf die Betriebssoftware und Anwendungssoftware, welche Teil des im Vertragsdokument genannten Systems sind. Der Leistungsumfang ist abgestuft nach Kategorien und beinhaltet:

- I Die unentgeltliche Bereitstellung aller neuen Releases, welche während der Vertragsdauer verfügbar werden, soweit dem Kunden daraus für seine spezifische Applikation Verbesserungen entstehen und soweit diese Änderungen die beim Kunden installierte Software betreffen.
- II Für die Programme von Drittfirmen (Zeichenerkennungssoftware) alle Upgrades, sofern solche vom Lieferanten aufgrund von Fehlerbehebungen verfügbar gemacht werden.

III Für von TCG aufgrund von Kunden-Spezifikationen entwickelte Anwendungssoftware die unentgeltliche Behebung von Fehlern, sofern diese zu unbrauchbaren oder falschen Resultaten für die vorgesehene Anwendung führen.

- Der maximal zulässige Zeitraum für die Behebung von gemeldeten Fehlern (Fehlerbehebungszeit) hängt von der Fehlerkategorie ab. Es gibt zwei Fehlerkategorien:
 - Kritische Fehler: Fehler, die ein Arbeiten mit dem System oder einem Teil davon verunmöglichen bzw. erheblich erschweren und Fehler, die zu falschen Resultaten führen. Für kritische Fehler gilt eine Reaktionszeit von 4 Stunden (spätester Beginn der Arbeiten ab Eingang der Fehlermeldung durch den Kunden). Es wird eine Fehlerbehebungszeit (oder die Zeit bis zum Vorschlag einer Umgehungslösung) von 24 Stunden während der normalen Arbeitszeit angestrebt (best effort).
 - Unkritische Fehler: Alle übrigen Fehler gelten als unkritische Fehler. Bei unkritischen Fehlern wird die Fehlerbehebungszeit jeweils nach Eingang der Fehlermeldung mit dem Kunden vereinbart.
- Sollte ein Fehler nicht per Telefon behoben (respektive eine Umgehungslösung vorgeschlagen) werden können, hat der Kunde Anspruch auf Vor-Ort-Support.
- Die Software-Updates (Änderungen, Releasewechsel) erfolgen von der TCG in Absprache mit dem Kunden. Sofern ein Testsystem vorhanden oder ein Testmandant eingerichtet ist, werden alle Updates zuerst auf dem Testsystem installiert und für die Produktivsetzung ist das Einverständnis des Kunden notwendig. TCG informiert den Kunden über die Veränderungen (Anpassungen, Funktionserweiterungen, Korrekturen). Unterstützende Dienstleistungen zur Durchführung von System-Updates oder –Migrationen wird separat verrechnet.

3.2. Hardware

Die Wartungsdienste der TCG umfassen vorbeugende Massnahmen (Regelwartung) und die Beseitigung von Störungen an gelieferten Geräten an dem im Vertragsdokument genannten Standort.

- Der Kunde hat Anspruch auf eine gewisse Anzahl an Regelwartungen pro Jahr nach Massgabe der technischen Erfordernisse der einzelnen Geräte und des TCG-Betriebsplanes (Details sind im Wartungsvertrag enthalten). Weitere Wartungen, die auf Anforderung des Kunden durchgeführt werden, werden separat nach Aufwand verrechnet. Die Regelwartung umfasst die Überprüfung der Geräte auf einwandfreies Funktionieren, die Ausführung erforderlicher Reparaturen, den Austausch eventuell nicht mehr verwendungsfähiger Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen zur Erhöhung der Funktionssicherheit und Justage und die Nachölung mechanischer Teile.
- Im Vertrag eingeschlossen sind Verschleissteile wie Einzugsrollen, Gummirollen für Papierseparation, Transportbänder, welche regelmässig ersetzt werden müssen, um die einwandfreie Funktion zu gewährleisten, ferner die Ersatzteile wie Netzteil, CIS-Einheit (Lampe, Kamera), Main-Board und SCSI-Board während der erwarteten Lebensdauer (i.d.R. 5 Jahre nach Kauf).
- Ausgeschlossen sind Schäden durch Einwirkung höherer Gewalt (z.B. Blitzschlag, Elementarschäden) und die Ersatzteile wie Netzteil, CIS-Einheit (Lampe, Kamera), Main-Board und SCSI-Board nach Ablauf der erwarteten Lebensdauer (i.d.R. 5 Jahre nach Kauf).
- TCG unterhält einen Störungsdienst, der die Behebung von Störungen auf Anforderung eines Kunden innerhalb von 24 Stunden während der normalen Arbeitszeit in Angriff nimmt, und nicht mehr verwendungsfähige Teile auswechselt. Die im Rahmen der Regelwartung bzw. Störungsbeseitigung ausgewechselten Teile werden grundsätzlich nur durch neue oder neuwertige Teile ersetzt.

Kann das Gerät nicht vor Ort repariert werden, stellt die TCG dem Kunden unter der Voraussetzung, dass der Scanner innerhalb der Herstellerspezifikationen betrieben wurde und er sich innerhalb seiner erwarteten Lebensdauer (i.d.R. 5 Jahre nach Kauf) befindet, ein gleichwertiges Ersatzgerät zur Verfügung.

- Geringfügige Störungen, die den normalen Betriebsablauf des Kunden nicht wesentlich beeinflussen, sollen beim nächstfolgenden Wartungsdienst beseitigt werden. Der Kunde ist gehalten, zur Minimierung der Kosten für Zeit und Weg des technischen Wartungspersonals beizutragen.
- Fällt eine Regelwartung in einen angemessenen zeitlichen Abstand zu einer Reparatur, behält sich TCG vor, die Regelwartung auf den Reparaturtermin vorzuziehen.

4. BEGRENZUNG DES WARTUNGSUMFANGES

4.1. Software

Nicht unter diesem Vertrag abgedeckt sind Softwareprobleme, welche auf nicht von TCG gelieferte Software zurückzuführen sind, sofern diese ohne die Zustimmung der TCG installiert oder geändert wurde.

- Die Schnittstelle zwischen dem von TCG gelieferten System und der kundenseitigen Software ist der von TCG nach Kundenspezifikationen erstellte Daten- und Bild-Output. Dieser Output wird in ein Laufwerk und Verzeichnis gemäss Spezifikationen des Kunden geschrieben. Vorausgesetzt, dass dieser Output den vom Kunden definierten Spezifikationen entspricht, haftet TCG nicht für Fehler, welche in einem anschliessend ablaufenden Programm auftreten.
- TCG haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, TCG hat deren Vernichtung grob fahrlässig verursacht und der Kunde hat sichergestellt, dass diese Daten aus anderem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruierbar sind.

4.2. Hardware

Nicht eingeschlossen im Vertrag sind Störungen, Mängel, Schäden usw., die auf ausserhalb der Geräte liegende Umstände zurückzuführen sind, insbesondere

- auf von Technikern oder technischem Gerät anderer Hersteller gesetzte Ursachen,
- auf das Versagen der elektrischen Stromversorgung,
- auf die unsachgemässe Aufstellung, Handhabung bzw. Wartung der Geräte entgegen der Installationsvorschriften und Betriebsanleitungen,
- auf die Verwendung von Zubehör- und Ersatzteilen bzw. sonstigen Vorrichtungen, die nicht von TCG geliefert, bzw. nicht von TCG genehmigt worden sind,
- auf technische Änderungen, Erweiterungen, Reparaturen, die der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter an dem gelieferten Gerät vorgenommen hat (sogeannter Fremdeingriff),
- auf höhere Gewalt

5. WARTUNG BEI DER VERWENDUNG VON FREMDGERAETEN

TCG stellt Anschlussmöglichkeiten und Software-Schnittstellen für die Produkte anderer Hersteller zur Verfügung. Leistungen der TCG aus diesem Vertrag erstrecken sich nur bis zu diesem Anschluss, bzw. auf von TCG gelieferte Komponenten.

6. ARBEITSZEIT

Wartungsarbeiten werden von TCG zu den normalen Arbeitszeiten (8.00 - 17.00 Uhr) durchgeführt. Kann TCG ausnahmsweise die Wartungsarbeiten nur ausserhalb der normalen Arbeitszeit vornehmen, so wird dies rechtzeitig bekanntgegeben. Die Inanspruchnahme des Störungsdienstes ausserhalb der normalen Arbeitszeit bedarf besonderer Vereinbarung.

7. SONDERLEISTUNGEN

Einsätze des TCG-Wartungspersonals, die über die in diesen Vertragsbedingungen festgelegten Wartungspflichten hinausgehen oder auf vom Kunden zu vertretenden Umständen beruhen (vgl. § 5), werden auf der Grundlage der TCG-Stundensätze (Anlage 1) berechnet.

8. PFLICHTEN DES KUNDEN

Störungen an den im Vertragsdokument genannten Geräten dürfen nur durch TCG-Beauftragte behoben werden. Der Kunde gewährt dem TCG-Wartungspersonal nach Anmeldung beim Fachbereich ungehinderten Zugang zu den zu wartenden Geräten. Der Kunde hat darüber hinaus im Rahmen des Zumutbaren die Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen.

Der Kunde hat auf spezielle Anweisung der TCG vor Durchführung von TCG-Instandsetzungsarbeiten eine Datensicherung vorzunehmen, weiter wird er auf seine Kosten alle erforderlichen technischen Einrichtungen zur Verfügung stellen und für die Dauer der Wartungsdienste in Betrieb halten.

9. DATENSICHERUNG UND WIEDERHERSTELLUNG

Die regelmässige Erstellung von Sicherheitskopien der relevanten Daten, Programme und Tabellen obliegt der Verantwortung des Kunden (Anlage 2). Der Rhythmus und Zeitpunkt der Datensicherung wird zwischen TCG und dem Kunden gemeinsam definiert. Der Kunde führt im Bedarfsfalle zusätzliche Sicherungen bei Software-Updates oder Release-Wechseln durch.

10. VERGÜTUNG

Für die Wartung zahlt der Kunde jährlich die im Vertragsdokument genannte Vergütung. Die Gebühr ist im Voraus fällig. Aufrechnungen oder die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten sind ausgeschlossen.

11. ÄNDERUNG DER WARTUNGSGEBÜHR

Die TCG kann die Wartungsgebühren durch eine schriftliche Ankündigung mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der jeweiligen Wartungsperiode anpassen. Wenn der Kunde einer solchen Änderung nicht unverzüglich schriftlich (30 Tage) widerspricht, gelten die neuen Wartungsgebühren als anerkannt. Kommt keine Einigung zustande, gilt der Vertrag als gekündigt gemäss Ziffer 2.

12. GARANTIE UND HAFTUNG

Die Garantie für fehlerhafte Ausführung der im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen sowie die Haftung für Schäden, die bei Ausführung der Arbeiten entstehen, beschränken sich auf die unentgeltliche Beseitigung solcher Mängel und Schäden am Vertragsgegenstand. Die Garantie setzt voraus, dass eine Mängelrüge unverzüglich erfolgt.

Für Schäden, die im Rahmen von Wartungs- oder Garantiarbeiten entstehen, ist TCG nur im Falle von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz zum Schadensersatz verpflichtet.

TCG haftet nicht für den Verlust von Daten, es sei denn, TCG hat deren Vernichtung grob fahrlässig verursacht und der Kunde hat sichergestellt, dass diese Daten aus Sicherungskopien mit vertretbarem Aufwand rekonstruierbar sind.

13. VERTRAGSÄNDERUNGEN

Vertragsänderungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

14. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Unwirksame Bestimmungen werden durch Bestimmungen ersetzt, die dem Inhalt der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommen. Der Gerichtsstand ist am Ort des Beklagten.

ANLAGE 1: Ansätze für zusätzliche Leistungen

Die folgenden Einheitsstundensätze gelten für Techniker, Programmierer und Systemanalytiker, welche vom Kunden für Aufgaben angefordert werden, welche über die im Rahmen dieses Vertrages genannten Verpflichtungen hinausgehen.

Dienstleistungshonorare

- | | |
|--|----------------|
| - Programmierung | CHF 220/Stunde |
| - Projektumsetzung, Systemtechnische Unterstützung und Instruktionstätigkeit | CHF 220/Stunde |
| - Projektleitung, Systemkonzeption und Organisationsberatung | CHF 220/Stunde |

Spesen

- | | |
|-------------------|---------------------|
| - Bahn | Fahrkarte 1. Klasse |
| - Auto | CHF -.90/km |
| - Verpflegung | CHF 30/Mahlzeit |
| - Sonstige Spesen | nach Beleg |

Zuschläge

- | | |
|------------------------------|------|
| - Ab 17.00 Uhr bis 20.00 Uhr | 25% |
| - Ab 20.00 Uhr bis 08.00 Uhr | 100% |
| - Samstage | 50% |
| - Sonn- und Feiertage | 100% |

ANLAGE 2: Datensicherung

Folgende Objekte sollen durch den Kunden im Rahmen dessen Systemsicherungen regelmässig berücksichtigt werden, ferner vor System- und Wartungsarbeiten durch TCG durch den Kunden ausgeführt werden:

Objektart	Objekt	Beschreibung
Datenbank	Designer_DB_Global	Datenbank für Design und Verwaltung der Prozesse für alle Umgebungen.
Datenbank	System_DB_DEV	System-Datenbank (Logs, Status) für die Entwicklungsumgebung (DEV).
Datenbank	Runtime_DB_DEV	Datenbank für die Verarbeitung aller aktiven Prozesse und Daten (Dokumente) in der Entwicklungsumgebung (DEV).
Datenbank	System_DB_QAT	System-Datenbank (Logs, Status) für die Testumgebung (QAT).
Datenbank	Runtime_DB_QAT	Datenbank für die Verarbeitung aller aktiven Prozesse und Daten (Dokumente) in der Testumgebung (QAT).
Datenbank	System_DB_PROD	System-Datenbank (Logs, Status) für die Produktionsumgebung (PROD).
Datenbank	Runtime_DB_PROD	Datenbank für die Verarbeitung aller aktiven Prozesse und Daten (Dokumente) in der Produktionsumgebung (PROD).
Datenbank	DPSI_DEV	ERP-Stammdaten aus dem ERP-DEV-System
Datenbank	DPSI_QAT	ERP-Stammdaten aus dem ERP-QAT-System
Datenbank	DPSI_PROD	ERP-Stammdaten aus dem ERP-PROD-System
Verzeichnis	\\Scan*	In dieses Verzeichnis scannt der Scanclient die Dokumente.