

Service-Level Softwarewartung (Flux Basic) für AccurioPro Flux (Essential, Premium, Ultimate)

Dieser Anhang bildet einen integrierenden Bestandteil des zwischen GRAPHAX AG (nachfolgend „**GRAPHAX**“) und dem KUNDEN abgeschlossenen Lizenz- und Wartungsvertrag Software und/oder Wartungsvertrag Software (nachfolgend „**Einzelvertrag**“ genannt).

1. Zweck und Inhalt

Der KUNDE kann für die im Einzelvertrag aufgelistete **AccurioPro Flux-Software** die Erbringung spezieller Pflege- und Supportdienstleistungen durch GRAPHAX (nachfolgend gemeinsam auch „**Softwarewartung-AccurioPro Flux**“ genannt) vereinbaren.

Dieser Anhang umschreibt die im Rahmen der vertraglich vereinbarten Softwarewartung erbrachten Pflege- und Supportdienstleistungen, welche GRAPHAX auf der Basis des Service-Levels für die BENS-Software (gemäss Ziffer 3 und 4 nachstehend) erbringt.

Im Fall einer Störung (gemäss Definition in Ziffer 2 nachstehend) erbringt GRAPHAX die Pflege- und Supportdienstleistungen auf der Basis der nachfolgenden Bestimmungen.

2. Störungen

Eine **Störung**, welche den Einsatz durch GRAPHAX im Rahmen der Softwarewartung-Flux erfordert, liegt vor, wenn aufgrund eines Softwarefehlers oder Fehleinstellung resp. -parametrisierung der AccurioPro Flux-Software die Nutzung eines Teils oder der gesamten Flux-Software verunmöglicht wird oder durch eine Störung der AccurioPro Flux-Software die allfällig betroffenen GRAPHAX-Geräte (nachfolgend „**Hardware**“) nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden können. Störungen werden von Graphax in Critical, Major und Non-Classified Incidents klassifiziert und gemäss untenstehend definiertem Service-Level bearbeitet.

- Ein **Critical Incident** liegt vor, wenn mehr als 50% der Funktionen nicht mehr genutzt werden können, ein anderer geschäftskritischer und in der Lösungsbeschreibung spezifizierter Workflow nicht mehr benutzt werden kann oder der Verdacht vorliegt, dass vertrauliche Informationen Unbefugten zugänglich sind.
- Ein **Major Incident** liegt vor, wenn die Störung eine der wichtigsten Funktionen der Software betrifft und diese unterbrochen oder nicht verfügbar ist.
- Ein **Non-Classified Incident** bezeichnet eine Störung, welche nicht als Critical oder Major identifiziert wird.

3. Service-Level Flux Basic

GRAPHAX und der KUNDE haben im Einzelvertrag für Software (=Lizenz- und Wartungsvertrag Software oder Wartungsvertrag Software) für die AccurioPro Flux-Software einen Service-Level vereinbart (nachfolgend „**Service-Level FLUX Basic**“): In diesem Fall kommt für die Softwarewartung-Flux der im Lizenz- & Wartungsvertrag Software oder Wartungsvertrag Software vereinbarte Service-Level zur Anwendung (Service-Level Hardware ≠ Service-Level BENS).

GRAPHAX erbringt den gewählten Service-Level FLUX nur bei gegenseitig unterzeichneter Lösungsbeschreibung bzw. Abnahmeprotokoll.

Die für den gewählten Service-Level Flux massgeblichen und anwendbaren Bereitschafts-, Reaktions- und Interventionszeiten sowie die Begriffsbestimmungen richten sich gemäss nachstehender Ziffer 4.

4. Definition des Service-Levels Flux Basic / Begriffsbestimmungen

4.1 Definition des Service-Levels Flux Basic

Störung	Bereitschaftszeit	Reaktionszeit	Interventionszeit
Critical Incidents	Montag bis Freitag, von 07.30 - 12.00 und 13.00 - 17.00 Uhr ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Standort der Software	2 Stunden	4 Stunden
Major Incidents		4 Stunden	8 Stunden
Non Classified Incidents		Nächster Arbeitstag	Spätestens wenn Bug-Fix vorliegt

4.2 Begriffsbestimmungen

Bereitschaftszeit: Störungsmeldungen durch den KUNDEN können während der Bürozeiten, Montag – Freitag, von 07.30 - 12.00 und 13.00 - 17.00 Uhr ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, am Standort der installierten Software erfolgen. Störungsmeldungen erfolgen telefonisch an das GRAPHAX Service Center, dessen Telefonnummer auf der am Gerät angebrachten Plakette ersichtlich ist. Eine Störungsmeldung gilt als bei GRAPHAX eingegangen, wenn ein Servicemitarbeiter diese telefonisch entgegengenommen hat.

Reaktionszeit: Rückruf durch einen Servicemitarbeiter von GRAPHAX nach Eingang der Störungsmeldung zwecks telefonischer Problemanalyse/Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung.

Interventionszeit: Als Interventionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Rückruf eines Servicemitarbeiters und dem Zeitpunkt bezeichnet, an welchem GRAPHAX „On System Support“ leistet. Dieser Support kann Remote oder vor Ort erfolgen.

5. Softwarewartung-Flux

5.1 Allgemeines

Dem KUNDEN ist bekannt, dass es sich bei der AccurioPro Flux, für welche Pflege- und Supportdienstleistungen erbracht werden, um Software von Konica Minolta (nachfolgend „**Softwarehersteller**“) handelt. Allfällige Zusicherungen und Gewährleistungen des Softwareherstellers bezüglich Funktionalität von AccurioPro Flux richten sich nach dem Vertrag zwischen dem KUNDEN und dem Softwarehersteller. GRAPHAX macht keine Zusicherungen und gewährleistet nicht die einwandfreie Funktionalität der AccurioPro Flux und übernimmt über die nachstehenden aufgelisteten Pflege- und Supportdienstleistungen hinaus keine Haftung für die Störungsbehebung an der AccurioPro Flux-Software.

5.2 Inbegriffene Pflege- und Supportdienstleistungen

Mit der Vereinbarung einer Softwarewartung-Flux im Einzelvertrag verpflichtet sich GRAPHAX ausschliesslich die in dieser Ziffer aufgelisteten Pflege- und Supportdienstleistungen an AccurioPro Flux zu erbringen. Der Preis für die Softwarewartung-Flux ist im Einzelvertrag vereinbart.

Im Rahmen des vereinbarten AccurioPro Flux-Servicelevels umfassen die Wartungs- und Supportleistungen von GRAPHAX im Falle einer Störung die produktbezogenen Leistungen, sofern die Störung nicht vom KUNDEN selbst verursacht wurde:

- Analyse und Identifizierung des Problems (GRAPHAX überprüft, ob eine Störung vorliegt und, falls ja, ob diese die Hardware oder die Software betrifft);
- Fehlerbehebung (GRAPHAX versucht, die Störung zu beheben);
- Weiterleitung an den Softwarehersteller (wenn GRAPHAX die Störung nicht selbst beheben kann, übernimmt GRAPHAX die Koordination mit dem Softwarehersteller und organisiert die Fehlerbehebung durch diesen oder führt im Auftrag des KUNDEN die erforderlichen Analysen mit dem Softwarehersteller durch).
- Bei FLUX ist der Zugang zu Updates in der Wartung enthalten. Die Wartung wird in Form einer bei DOTS erworbenen Lizenz verkauft.

5.3 Nicht inbegriffene Pflege- und Supportdienstleistungen

Demgemäss gehören unter anderem folgende Pflege- und Supportdienstleistungen nicht zu den Leistungspflichten von GRAPHAX im Rahmen der Softwarewartung-BENS und sind daher auch nicht im Preis für diese Softwarewartung inbegriffen:

- Wartungs- und Supportleistungen, die erforderlich werden, weil der KUNDE eine Anweisung oder Empfehlung des Softwareherstellers bezüglich der Installation oder Nutzung der Software nicht befolgt hat (z. B. Änderung der IT-Infrastruktur entgegen den Vorgaben des Softwareherstellers) oder weil er selbst für die Störung verantwortlich ist;
- die Durchführung oder Überprüfung von Datensicherungen;
- Anwendersupport von nicht geschulten Endnutzer beim KUNDEN;
- die Unterstützung beim Konfigurieren;
- die Unterstützung von Neuinstallationen;
- das Installieren von Updates & Upgrades;
- Bereitstellungs- und Beratungsservices;
- Instruktion und Schulung/Training.

6. Allgemeine Bestimmungen

- a. Die telefonische Beantwortung von Fragen, welche nicht im Zusammenhang mit einer Störung oder im Zusammenhang mit einer inbegriffenen Dienstleistung (siehe Ziffer 2 und Ziffer 5.3) stehen, wird dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt. Es wird dem KUNDEN daher ausdrücklich empfohlen, vor der Kontaktaufnahme mit dem GRAPHAX Service Center das Software Datenblatt oder die Gebrauchsanweisung des Softwareherstellers zu konsultieren.
- b. Der KUNDE ist verpflichtet, intern zwei fachkundige Ansprechpartner zu bestimmen und GRAPHAX zu melden, welche bei Störungen für den Austausch der notwendigen Informationen zwischen KUNDEN und GRAPHAX zur Verfügung stehen und befugt sind, Störungen an GRAPHAX zu melden und Pflege- und Supportdienstleistungen bei GRAPHAX einzufordern.
- c. Der KUNDE ist verpflichtet, aufgetretene Störungen wahrheitsgemäss und detailgetreu zu beschreiben und unter telefonischer Anweisung durch einen Service Center-Mitarbeiter bei der Fehlersuche und -behebung mit zumutbarem Einsatz Hilfe zu leisten (z.B. Angabe des vom Gerät angezeigten Fehler-Codes).
- d. Einsätze von GRAPHAX zur Erbringung von Pflege- und Supportdienstleistungen, welche aufgrund falscher Angaben durch den KUNDEN oder anderer Gründe, die der KUNDE zu verantworten hat, unnötig erfolgen, werden separat und zuzüglich der Wegzeiten nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- e. GRAPHAX garantiert dem KUNDEN keine bestimmte Zeit, innerhalb welcher eine Störung durch GRAPHAX behoben wird (Reparaturzeit).
- f. GRAPHAX kann die Pflege- und Supportdienstleistungen Remote oder vor Ort erbringen. Verweigert der KUNDE den Remote Zugriff durch GRAPHAX, hat GRAPHAX das Recht, die Zusatzaufwendungen aus dem Onsite-Support dem KUNDEN in Rechnung zu stellen.
- g. Mit dem KUNDEN im Einzelfall vereinbarte Pflege- und Supportdienstleistungen ausserhalb der genannten Servicezeiten werden dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt (Arbeit und Wegzeiten).
- h. Der KUNDE hat während der Reparaturdauer keinen Anspruch auf Ersatzleistungen.
- i. Pflege- und Supportdienstleistungen werden ohne weitere Angaben nur an der im Einzelvertrag vereinbarten Standortadresse des Serviceobjektes ausgeführt.
- j. Der KUNDE ist verpflichtet, wenn er Pflege- und Supportdienstleistungen beziehen möchte, diese immer für die gesamte Installation (z.B. für alle integrierten Geräte, für alle Benutzer, für alle Client- und Servereinrichtungen etc.) zu vereinbaren.