

Service-Level Softwarewartung (SafeQ Extended KM)

für YSoft SafeQ (SafeQ)

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

1. Zweck und Inhalt

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

Dieser Anhang umschreibt die im Rahmen der vertraglich vereinbarten Softwarewartung erbrachten Pflege- und Supportdienstleistungen, welche GRAPHAX auf der Basis des vom KUNDEN gewählten Service-Levels für die SafeQ-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-SafeQ erfordert, liegt vor, wenn aufgrund eines Softwarefehlers oder Fehleinstellung resp. -parametrisierung der SafeQ-Software die Nutzung eines Teils oder der gesamten SafeQ-Software verunmöglicht wird oder durch eine Störung der SafeQ-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 Benutzer nicht mehr drucken, kopieren oder scannen 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 mehrere Benutzer betrifft oder eine durch die Software bereitgestellte Kernfunktionalität unterbrochen oder nicht verfügbar ist.
- Ein **Non-Classified Incident** bezeichnet eine Störung, welche nicht als Critical oder Major identifiziert wird.

Ein **Defekt** („Defect“) ist ein bekannter Fehler im Software-Code oder der Software zugehörigen Hardware, der zu einer entsprechenden Störung führen kann. Defekte werden ebenfalls auf Basis der Störung in Critical und Major klassifiziert

3. Service-Level SafeQ Extended KM für die SafeQ-Software

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

GRAPHAX erbringt den gewählten Service-Level SafeQ nur bei gegenseitig unterzeichneter Lösungsbeschreibung bzw. YSoft „Scope of Work“-Dokument (inkl. Recovery Scenarios) und Abnahmeprotokoll.

Die für den gewählten Service-Level massgeblichen und anwendbaren Bereitschafts-, Reaktions-, Interventions- und Lösungszeiten sowie die Begriffsbestimmungen richten sich gemäss nachstehender Ziffer

4. Definition des Service-Levels SafeQ Extended KM / Begriffsbestimmungen

4.1 Definition des Service-Levels SafeQ Extended KM

Störung	Bereitschaftszeit	Reaktionszeit	Interventionszeit	Lösungszeit
Critical Incidents	Montag bis Freitag, von 07.30 - 12.00 und 13.00 - 17.00 Uhr ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Standort der Software	4 Stunden	8 Stunden	Nächster Arbeitstag
Major Incidents		Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag	3 Arbeitstage
Non Classified Incidents		Nächster Arbeitstag	n/a	n/a

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.

Lösungszeit: Als Lösungszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Zeitpunkt, an welchem GRAPHAX „On System Support“ leistet und über alle notwendigen Informationen verfügt und dem Zeitpunkt, an welchem die Störung behoben ist, bezeichnet. Dies kann durch Umsetzung eines definierten „Recovery Scenarios“, Rekonfiguration des Produkts oder der Umgebung, Update des Produkts mit einer neuen Version oder Hotfix oder durch jeden verfügbaren Workaround geschehen, der die Funktionalität des Produkts so wiederherstellt, wie dies vor der Störung der Fall war. GRAPHAX garantiert die Lösungszeit nur per Remote Zugriff.

5. Softwarewartung-SafeQ

5.1 Allgemeines

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

5.2 Inbegriffene Pflege- und Supportdienstleistungen

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

Abschliessende Pflege- und Supportdienstleistungen von GRAPHAX im Falle einer Störung im Rahmen des vereinbarten Service-Levels SafeQ sind:

- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Patches bzw. Bugfixes zur Behebung von Programmfehlern;
- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Servicepacks zur erweiterten Fehlerbeseitigung;
- produktbezogene Pflege- und Supportdienstleistungen, falls die Störung nicht durch den KUNDEN selbst verschuldet wurde:

- Problemanalyse & Problemisolierung (GRAPHAX überprüft, ob eine Störung vorliegt und ob diese Hardware oder Software betrifft)
- Eskalationsmanagement an den Softwarehersteller (Kann GRAPHAX die Störung nicht selbst beheben, koordiniert GRAPHAX mit dem Softwarehersteller und organisiert die Störungsbehebung durch den Softwarehersteller bzw. trifft für den KUNDEN die notwendigen Abklärungen mit dem Softwarehersteller)

Abschliessende Pflege- und Supportdienstleistungen von GRAPHAX unabhängig von einer Störung im Rahmen des vereinbarten Service-Levels SafeQ sind:

- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Updates im Minor Release (z.B. Version 2.4 auf 2.5);
- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Upgrades im Major Release (z. B. Version 2.4 auf 3.0)
- die zur Verfügungsstellung von Aktualisierungen der Softwaredokumentation in elektronischer Form;
- garantierter Support zukünftiger Konica Minolta-Geräte-Modelle (Printer und MFPs) innerhalb 50 Arbeitstage
- garantierter Support zukünftiger Betriebssysteme innerhalb 90 Arbeitstagen, falls Vorgängerversion dieses Betriebssystem bisher durch Graphax unterstützt wurde.

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-SafeQ und sind daher auch nicht im Preis für diese Softwarewartung inbegriffen:

- Pflege- und Supportdienstleistungen, die erforderlich werden, weil der KUNDE eine die Installation oder Nutzung der Software betreffende Vorschrift oder Empfehlung des Softwareherstellers missachtet hat (z.B. Änderung der IT-Infrastruktur entgegen den Vorgaben des Software-Hersteller) oder die Störung selber verschuldet;
- Pflege- und Supportdienstleistungen, die infolge eines Eingriffs in den Programmcode der Software oder infolge der Änderung von Systemeinstellungen erforderlich werden;
- Programmierung und Realisierung neuer Software-Funktionen auf Wunsch des Kunden;
- die Durchführung oder Überprüfung von Datensicherungen;
- Anwendersupport von 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 GRAPAHX zur Verfügung stehen und befugt sind, Störungen an GRAPAHX 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 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.
- f. Mit dem KUNDEN im Einzelfall vereinbarte Pflege- und Supportdienstleistungen ausserhalb der genannten Servicezeiten werden dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt (Arbeit und Wegzeiten).
- g. Der KUNDE hat während der Reparaturdauer keinen Anspruch auf Ersatzleistungen.

- h. Pflege- und Supportdienstleistungen werden ohne weitere Angaben nur an der im Einzelvertrag vereinbarten Standortadresse des Serviceobjektes ausgeführt.
- i. 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.

