

HiCO Informatik GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeiner Teil.....	4
1.1 Anwendungsbereich	4
1.2 Vertragsabschluss	4
1.3 Vertragsbeginn	4
1.4 Vertragslaufzeit.....	4
1.5 Leistungserbringung	4
1.6 Termine.....	4
1.7 Übergabe und Abnahme	4
1.8 Annahmeverzug.....	5
1.9 Verzug der HiCO Informatik GmbH	5
1.10 Preise.....	5
1.11 Zahlungsbedingungen	6
1.12 Reisezeit	6
1.13 Zusatzaufwand	6
1.14 Zahlungsverzug des Kunden.....	6
1.15 Mitwirkungspflichten	6
1.16 Rechte am Arbeitsergebnis	8
1.17 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden.....	8
1.18 Genehmigung	8
1.19 Haftung	8
1.20 Leasing	8
1.21 Verrechnungsausschluss	8
1.22 Sicherheiten.....	9
1.23 Wiederausfuhr	9
1.24 Geheimhaltung	9
1.25 Abwerbeverbot.....	9
1.26 Change-Management.....	9
1.27 Übertragung.....	9
1.28 Schlussbestimmungen	9
2 Technologieplattform und Systemintegration	10
2.1 Hardwarekauf	10
2.2 Lizenzen für Software von Drittlieferanten	10
2.2.1. Nutzungsrecht.....	10
2.2.2. Übergabe und Installation.....	11
2.2.3. Unerlaubter Gebrauch	11
2.2.4. Schutzrechte	11
2.2.5. Zahlungskonditionen.....	11

2.2.6.	Sachgewährleistung	11
2.2.7.	Rechtsgewährleistung	12
2.2.8.	Vertragsdauer	12
2.3	Dienstleistungen	12
2.3.1	Vertragsgegenstand	12
2.3.2	Systemintegration	12
2.3.3	Erfüllungsort.....	12
2.3.4	Zahlungskonditionen.....	12
2.3.5	Gewährleistung.....	13
2.4	Systemwartung	13
2.4.1	Vertragsgegenstand	13
2.4.2	Standardleistungen.....	13
2.4.3	Zusatzleistung.....	14
2.4.4	Störungsbehebung im Besonderen	15
2.4.5	Unterstützte Komponenten	15
2.4.6	Bereitschaftsgrade.....	15
2.4.7	Reaktions- und Störungsbehebungszeit.....	16
2.4.8	Pauschale Gebühr	16
2.4.9	Supportstunden	16
2.4.10	Drittkosten.....	16
2.4.11	Gewährleistung.....	16
2.4.12	Vertragsdauer	16
2.4.13	Folgen der Vertragsbeendigung	16
3	Definitionen.....	17

1 Allgemeiner Teil

1.1 Anwendungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HiCO Informatik GmbH gelten für sämtliche Gruppen-Gesellschaften der HiCO Informatik GmbH. Stellvertretend für die einzelnen Unternehmen der HiCO-Gruppe wird im Folgenden daher immer HiCO Informatik GmbH als Vertragspartner genannt.

Die für das einzelne Geschäft massgebenden kommerziellen Konditionen, wie zum Beispiel Produkte- und Leistungsspezifikation, Preise und Termine etc., werden in Einzelverträgen geregelt. Massgebend sind bei jedem Vertragsabschluss, sei er mündlich oder schriftlich, stillschweigend oder formal vereinbart worden, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche zu diesem Zeitpunkt auf der Internetseite der HiCO Informatik GmbH publiziert waren oder dem Kunden als Beilage zum Angebot auf dessen Wunsch zugestellt wurden.

1.2 Vertragsabschluss

Verträge zwischen HiCO Informatik GmbH und ihren Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung eines Einzelvertrages oder durch unwidersprochene Entgegennahme einer Auftragsbestätigung abgeschlossen. Bei der Entgegennahme einer Auftragsbestätigung kann HiCO Informatik GmbH davon ausgehen, dass der Kunde mit der Auftragsbestätigung einverstanden ist, sofern er nicht innerhalb einer Frist von zehn Tagen nach Erhalt dagegen Einwendungen erhebt.

1.3 Vertragsbeginn

Schriftliche Verträge treten vorbehaltlich anderer Abrede auf das Datum der Unterzeichnung, Auftragsbestätigungen auf das Datum der Ausstellung in Kraft.

1.4 Vertragslaufzeit

Einzelverträge über die Lieferung von Hard- oder Software oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden ohne weiteres mit ihrer ordnungsgemässen Erfüllung. Einzelverträge über die Überlassung von Hard- oder Software (Miete, Leasing, Outsourcing, Personalverleih etc.) oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung (Systemwartung, Softwarepflege, Serviceverträge) verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern Sie nicht mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf Vertragsende gekündigt wurden. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

1.5 Leistungserbringung

HiCO Informatik GmbH kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selber erbringen oder ganz, respektive teilweise, durch Dritte erbringen lassen.

1.6 Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind, vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherungen im Einzelvertrag, lediglich Richtwerte und nicht verbindlich.

1.7 Übergabe und Abnahme

HiCO Informatik GmbH erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist.

Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von HiCO Informatik GmbH zu vertreten sind, nicht innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum oder, fehlt ein solches, innert 30 Tagen nach der Übergabe erfolgt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

1.8 Annahmeverzug

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann HiCO Informatik GmbH nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist entweder:

- 1.) weiterhin am bisher erfüllten Vertragsteil festhalten und die dafür vereinbarte Entschädigung einfordern, jedoch auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
- 2.) vom gesamten Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte zurückfordern und Schadenersatz verlangen. Dieser besteht im Minderwert der Produkte sowie in der vollen vertraglich vereinbarten Entschädigung für die bereits erbrachten Dienstleistungen.

Zudem kann HiCO Informatik GmbH in beiden Fällen zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dazumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

1.9 Verzug der HiCO Informatik GmbH

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin von der HiCO Informatik GmbH nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch HiCO Informatik GmbH verschuldet, setzt der Kunde HiCO Informatik GmbH schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich HiCO Informatik GmbH im Verzug und der Kunde kann nach schriftlicher Ansetzung einer weiteren Nachfrist:

- 1.) weiterhin auf der Erfüllung beharren;
- 2.) sofern er es unverzüglich erklärt, auf die nachträglichen Leistungen verzichten;
- 3.) sofern er es unverzüglich erklärt und die ausstehende Leistung oder Lieferung die Gebrauchstauglichkeit aller bei HiCO Informatik GmbH bezogenen Leistungen erheblich beeinträchtigt, vom Vertrag zurücktreten

1.10 Preise

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben. HiCO Informatik GmbH ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Auf Einzelverträge über die dauerhafte Überlassung von Produkten sowie über die Erbringung von Dienstleistungen finden die neuen Preise nach einer Vorankündigung von drei Monaten Anwendung.

Macht HiCO Informatik GmbH Angaben zu Preisen für Dienstleistungen oder Gesamtsysteme, so dienen diese vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherung lediglich der Orientierung des Kunden und stellen weder einen Fixpreis, ein verbindliches Kostendach noch einen ungefähren Kostenansatz dar. Die Angabe eines voraussichtlichen Dienstleistungsaufwandes berücksichtigt zudem die Reisezeit nicht.

1.11 Zahlungsbedingungen

Rechnungen der HiCO Informatik GmbH sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung innert 20 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

1.12 Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Für die Entschädigung der Reisezeit kann HiCO Informatik GmbH anstelle der üblichen Konditionen eine pauschale Entschädigung einführen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

1.13 Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann HiCO Informatik GmbH zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- 1.) Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- 2.) Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der HiCO Informatik GmbH erfolgen);
- 3.) Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physische Dritteinwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
- 4.) Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- 5.) Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

1.14 Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung der HiCO Informatik GmbH in Verzug, so kann HiCO Informatik GmbH einen Verzugszins von 5 % geltend machen. Überdies kann HiCO Informatik GmbH nach Ansetzung einer Nachfrist nach eigener Wahl entweder:

- 1.) weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie die weitere Erbringung von Leistungen bis zur ordentlichen Bezahlung verweigern oder
- 2.) weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
- 3.) vom Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte heraus verlangen und für die bereits erbrachten Dienstleistungen die vertraglich vereinbarte Entschädigung vollumfänglich als Schadenersatz in Rechnung stellen.

In den Fällen 2. und 3. kann HiCO Informatik GmbH zudem zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dannzumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

1.15 Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass HiCo Informatik GmbH die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- 1.) *Gesamtverantwortung für den betriebswirtschaftlich erfolgreichen Einsatz der Vertragsprodukte:* Spezifikation des zu lösenden Problems; Auswahl der Produkte; Anpassung der innerbetrieblichen Abläufe an die Anforderungen der Vertragsprodukte soweit erforderlich und zumutbar; Orientierung der HiCO Informatik GmbH über die betrieblichen Abläufe des Kunden, soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind; laufende Information über bevorstehende Nutzungserweiterungen; strategische Entscheide oder Veränderungen des technischen oder rechtlichen Umfelds mit Auswirkung auf die unterstützte IT-Umgebung;
- 2.) *Ansprechpartner und Projektleitung:* Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden sowie bei Bedarf Bezeichnung eines Kundenprojektleiters; Freistellung dieser Personen für Projektaufgaben im erforderlichen Umfang;
- 3.) *Ausbildung:* Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und falls erforderlich Ausbildung von Superusern;
- 4.) *Störungs- und Fehlermeldung:* Unverzögliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von HiCO Informatik GmbH vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- 5.) *Datenverantwortung:* Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- 6.) *Datensicherung:* Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backups;
- 7.) *Infrastruktur:* Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für Mitarbeiter der HiCO Informatik GmbH zu den Räumlichkeiten des Kunden; Bereitstellung der erforderlichen Anzahl Arbeitsplätze für Mitarbeiter der HiCO Informatik GmbH im Falle eines Einsatzes vor Ort; Zurverfügungstellung von ausreichenden Servicefenstern soweit erforderlich; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- 8.) *Benutzungsvorschriften:* Einhaltung der von HiCO Informatik GmbH, beziehungsweise den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- 9.) *Unterstützung der HiCO Informatik GmbH:* Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung der HiCO Informatik GmbH, Ausführung der von der HiCO Informatik GmbH dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- 10.) *Schnittstellen:* Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- 11.) *Komponenten des Kunden:* termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- 12.) *Nebenunternehmer:* Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
- 13.) *Kommunikation:* Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internet- und Telefonanschluss; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung;

14.) *Annahme- und Prüfungspflichten*: Entgegennahme von angebotenen Leistungen und Produkten; Prüfung von gelieferten Leistungen und Produkten unmittelbar nach der Übergabe; Mitwirkung bei Systemtests; Durchführung von Abnahmen;

15.) *Verbrauchsmaterial*: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.

Weitere Mitwirkungspflichten können sich sinngemäss auch aus dem Umfang der im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen ergeben.

1.16 Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Einzelvertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch HiCO Informatik GmbH oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei der HiCO Informatik GmbH. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

1.17 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, verändert, repariert oder solche Handlungen durch nicht von HiCO Informatik GmbH autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche.

Überdies kann HiCO Informatik GmbH den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

1.18 Genehmigung

Setzt der Kunde Produkte und Arbeitsergebnisse produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn innert 30 Tagen nach der Abnahme oder, fehlt eine solche, innert 30 Tagen nach der Übergabe keine schriftliche Mängelrüge erfolgt. Ausgenommen sind Mängel, welche auch bei ordnungsgemässer Prüfung nicht entdeckt werden konnten. Solche Mängel können bis zum ordentlichen Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend gemacht werden.

1.19 Haftung

HiCO Informatik GmbH haftet bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zu 20 % des Preises des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

1.20 Leasing

Ein allfälliger Leasing- oder Refinanzierungsvertrag über den Vertragsgegenstand hat nur Einfluss auf die Eigentumsverhältnisse sowie die Schuldnerstellung bezüglich des Preises. Die übrigen Rechte und Pflichten (wie insbesondere die Mitwirkungspflichten sowie die Nutzungsbefugnisse hinsichtlich Software) bleiben davon unberührt.

1.21 Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen der HiCO Informatik GmbH kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von HiCO Informatik GmbH schriftlich anerkannt wurden.

1.22 Sicherheiten

HiCO Informatik GmbH behält sich das Eigentum an den verkauften Hardwareprodukten vor, bis der Kunde die Hardwareprodukte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopie der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an HiCO Informatik GmbH zurückzugeben.

1.23 Wiederausfuhr

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

1.24 Geheimhaltung

HiCO Informatik GmbH und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter. HiCO Informatik GmbH ist aber berechtigt, die Tatsache der Zusammenarbeit mit dem Kunden in Form von Referenzen bekannt zu geben, es sei denn, der Kunde verlangt ausdrücklich, dass auch dieser Sachverhalt unter die Geheimhaltungspflicht der HiCO Informatik GmbH gestellt wird.

1.25 Abwerbeverbot

Die Parteien werden sich gegenseitig keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer abwerben. Diese Verpflichtung gilt während der Dauer der vertraglichen Verpflichtungen zwischen dem Kunden und der HiCO Informatik GmbH sowie während einem Jahr darüber hinaus.

1.26 Change-Management

Im Rahmen eines Change-Management Verfahrens können die Parteien die kommerziellen Konditionen wie Leistungsumfang, Termine und Kosten jederzeit ändern. Solche Änderungen können sowohl schriftlich wie auch mündlich erfolgen. Mündliche Änderungen sind jedoch in jedem Fall in einem Protokoll festzuhalten. Dieses ist der Gegenseite zur Kenntnis zu bringen. Andernfalls gelten die mündlichen Änderungen als nicht erfolgt. Vertragsänderungen, welche über Abs. 1 hinaus gehen, sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

1.27 Übertragung

HiCO Informatik GmbH kann diesen Vertrag oder Teile davon ohne Zustimmung des Kunden und unter vollständiger Entlastung der HiCO Informatik GmbH jederzeit auf eine andere Gesellschaft übertragen.

1.28 Schlussbestimmungen

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz der HiCO Informatik GmbH.

2 Technologieplattform und Systemintegration

2.1 Hardwarekauf

2.1.1 Vertragsgegenstand

HiCO Informatik GmbH verkauft dem Kunden die im Einzelvertrag bezeichneten Hardwareprodukte.

2.1.2 Lieferung

HiCO Informatik GmbH liefert die Hardware an den Betriebsort, sofern sich dieser in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein befindet. Die Lieferung und der Versand erfolgen auf Kosten und Gefahr des Kunden.

2.1.3 Preise

Der Kunde verpflichtet sich, den im Einzelvertrag bestimmten Kaufpreis zu bezahlen. Der Kaufpreis kann nach Vertragsabschluss von der HiCO Informatik GmbH in Rechnung gestellt werden. Der Kaufpreis versteht sich inklusive der in einer Pauschalen erhobenen Lieferkosten an den schweizerischen Betriebsort, jedoch exklusive Kosten für die Installation, für das Auspacken und die Entsorgung, sofern dies im Einzelvertrag nicht anders geregelt ist.

2.1.4 Gewährleistung

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Hardwareprodukte unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist drei Monate und beginnt mit Auslieferung der Hardwareprodukte an den Kunden.

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber HiCO Informatik GmbH bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass HiCO Informatik GmbH die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert.

Kommt der Hersteller oder Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt HiCO Informatik GmbH die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber HiCO Informatik GmbH werden wegbedungen.

Verschleissteile und Verbrauchsmaterial wie Toner, Batterien etc. sind vom Kunden in jedem Fall auf eigene Kosten zu ersetzen.

2.2 Lizenzen für Software von Drittlieferanten

2.2.1. Nutzungsrecht

HiCO Informatik GmbH vermittelt durch die Lieferung der Softwarelizenz dem Kunden das Recht, die im Einzelvertrag bezeichneten Softwareprodukte gemäss und ausschliesslich nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche in der Regel dem Softwareprodukt beigelegt oder ansonsten beim Hersteller erfragt werden können, zu nutzen. Im Übrigen ist die korrekte Lizenzierung der Software und aller dazugehörigen Unterlagen Sache des Kunden und HiCO Informatik GmbH haftet nicht für Rechtsansprüche des Herstellers, falls der Kunde wissentlich oder versehentlich falsch lizenziert.

Falls solche Lizenzbestimmungen des Herstellers der Software fehlen, gelten die nachfolgenden Bestimmungen:

- 1) HiCO Informatik GmbH erteilt dem Kunden das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen.
- 2) Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objekt Code auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden, die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software.
- 3) Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

2.2.2. Übergabe und Installation

HiCO Informatik GmbH übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an HiCO Informatik GmbH abgegebenen Datenträger. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

2.2.3. Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

2.2.4. Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

2.2.5. Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallyenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen.

Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie zum Beispiel Wartung und Support. Einmallyenzgebühren können nach Vertragsabschluss von der HiCO Informatik GmbH in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

2.2.6. Sachgewährleistung

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nach vollziehbarer Form zu rügen.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist drei Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte.

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber HiCO Informatik GmbH bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass HiCO Informatik GmbH die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert.

Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt HiCO Informatik GmbH die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber HiCO Informatik GmbH werden wegbedungen.

2.2.7. Rechtsgewährleistung

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers. HiCO Informatik GmbH tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

2.2.8. Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von drei Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann HiCO Informatik GmbH solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten.

Einzelverträge, in denen lediglich Einmallizenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

2.3 Dienstleistungen

2.3.1 Vertragsgegenstand

HiCO Informatik GmbH erbringt EDV-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Roll-Outs, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Personalverleih, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von HiCO Informatik GmbH jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Einzelvertrag beschrieben.

2.3.2 Systemintegration

HiCO Informatik GmbH übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert. Übernimmt HiCO Informatik GmbH keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert HiCO Informatik GmbH auf „Time and Material“-Basis und der Kauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

2.3.3 Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von HiCO Informatik GmbH entweder an der Geschäftsadresse der HiCO Informatik GmbH oder beim Kunden erbracht.

2.3.4 Zahlungskonditionen

Dienstleistungen werden von HiCO Informatik GmbH nach Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen erbracht. Sie werden monatlich in Rechnung gestellt, sofern im Einzelvertrag nicht ein anderer Zahlungsmodus vorgesehen ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird ebenso wie Spesen zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

2.3.5 Gewährleistung

Bei jeder Dienstleistung berücksichtigt HiCO Informatik GmbH ihre Kenntnisse und Erfahrungen sowie die allgemein anerkannten technisch wissenschaftlichen Grundsätze der Informatik und wendet die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsresultat geschuldet, gewährleistet HiCO Informatik GmbH, dass das Arbeitsresultat im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde der HiCO Informatik GmbH unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch HiCO Informatik GmbH. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

Bei einer Systemintegration beginnt die Gewährleistungsfrist für sämtliche Produkte mit der Abnahme des Systems. Im Übrigen gelten für die Gewährleistung die Absätze 1 und 2 hiervor.

2.4 Systemwartung

2.4.1 Vertragsgegenstand

HiCO Informatik GmbH erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken.

Die Serviceleistungen von HiCO Informatik GmbH werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

2.4.2 Standardleistungen

2.4.2.1 Wartungsbereitschaft

HiCO Informatik GmbH stellt das Know-How und die technischen Ressourcen bereit, um die Vertragsprodukte während der gesamten Vertragsdauer warten und unterstützen zu können.

2.4.2.2 Service Desk

HiCO Informatik GmbH unterhält ein Service Desk, welches dem Kunden beim Auftreten von Störungen als erste Anlaufstelle dient.

2.4.2.3 Störungsbehebung

Beim Auftreten von Störungen leitet HiCO Informatik GmbH durch Fernunterstützung oder Unterstützung vor Ort die erforderlichen Massnahmen zur Störungsbehebung ein. Diese dienen der Diagnose der Störung, der Definition der geeigneten Lösung sowie der Störungsbehebung selbst. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- 1.) Fernunterstützung: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels Fernunterstützung zu beheben. Steht ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung oder kann die Störung nicht via Telefonsupport innert nützlicher Frist behoben werden, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.

- 2.) Unterstützung vor Ort: Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon beheben, erfolgt eine Unterstützung vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

2.4.3 Zusatzleistung

2.4.3.1 Störungsverwaltung (Triage)

HiCO Informatik GmbH und der Kunde können vereinbaren, dass HiCO Informatik GmbH auch solche Störungsmeldungen annimmt, welche nicht die gewarteten Komponenten betreffen. Solche Störungen werden von HiCO Informatik GmbH dem zuständigen Anbieter zur Bearbeitung weitergeleitet und HiCO Informatik GmbH überwacht den Vollzug der Störungsbehebung.

2.4.3.2 Ersatzteilkhaltung (Spare Parts)

HiCO Informatik GmbH und der Kunde können vereinbaren, dass HiCO Informatik GmbH Ersatzteile beschafft und entweder in den Räumlichkeiten von HiCO Informatik GmbH oder vor Ort ausschliesslich für den Einsatz beim Kunden bereitstellt. Die Ersatzteilkhaltung gehört ohne ausdrückliche Vereinbarung im Einzelvertrag nicht zum Leistungsumfang.

2.4.3.3 Systemüberwachung

HiCO Informatik GmbH überwacht auf besonderen Auftrag den laufenden Betrieb der Vertragsprodukte im Hinblick auf eine frühzeitige Erkennung von Störungen.

2.4.3.4 Update- und Patchmanagement

HiCO Informatik GmbH übernimmt auf besonderen Auftrag das Update- und Patchmanagement von Software. In diesem Rahmen liefert und installiert HiCO Informatik GmbH in Absprache mit dem Kunden die vom Hersteller standardmässig und ohne zusätzliche Kosten gelieferten Software Updates und Patches für Vertragsprodukte.

Überdies führt HiCO Informatik GmbH eine Aufstellung der beim Kunden installierten Software, soweit es sich um Vertragsprodukte handelt.

Verlangt der Hersteller für die Lieferung von Software Updates eine zusätzliche Entschädigung, so hat der Kunde diese Software auf eigene Kosten zu beschaffen.

2.4.3.5 Anwendersupport

HiCO Informatik GmbH und der Kunde können vereinbaren, dass HiCO Informatik GmbH auch den Anwendersupport im Sinne eines First Level Supports gewährleistet. Die zu unterstützenden Anwendungen und Komponenten sind im Einzelvertrag nach Produkt, Version und Sprache genau zu spezifizieren.

2.4.3.6 Qualitätssicherung

Auf besonderen Auftrag überwacht HiCO Informatik GmbH die Qualität der Störungsbehebung. Dabei werden je nach Vereinbarung die folgenden Hilfsmittel eingesetzt:

- 1.) Trouble-Tickets: Erfassung der Merkmale „Call Status Feedback“, „Art der Störungsbehebung“ und „Störungsbehebungszeit“ je Störungsfall
- 2.) Quartalsberichte: regelmässige Berichterstattung über die Störungsbehebung
- 3.) Qualitätsreporting: Berichte auf besondere Anfrage
- 4.) Qualitätsreview: Beurteilung der Qualität der Störungsbehebung durch den Betriebsausschuss

2.4.4 Störungsbehebung im Besonderen

Die von HiCO Informatik GmbH unterstützten Komponenten werden in der Regel von Dritten hergestellt. Die Serviceleistungen von HiCO Informatik GmbH beim Auftreten von Störungen bestehen deshalb in der Koordination der Störungsbehebung mit den Herstellern oder Lieferanten dieser Komponenten. Dabei geht HiCO Informatik GmbH wie folgt vor:

- 1.) In einem ersten Schritt versucht HiCO Informatik GmbH die Störung selbst zu beheben, sofern dies mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und aufgrund des vereinbarten Service Levels möglich ist.
- 2.) Gelingt dies nicht oder ist eine Störungsbehebung durch HiCO Informatik GmbH von vornherein nicht angezeigt, schaltet HiCO Informatik GmbH den Servicedienst des Herstellers ein.

Bei Komponenten, für welche die vom Hersteller oder Lieferanten gewährte Garantiezeit noch läuft, macht HiCO Informatik GmbH beim Auftreten von Störungen die vom Hersteller oder Lieferanten gewährten Garantierechte gegenüber diesem geltend. Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen des Herstellers/Lieferanten übernimmt HiCO Informatik GmbH keine Verantwortung.

2.4.5 Unterstützte Komponenten

Die von HiCO Informatik GmbH erbrachten Serviceleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die im Einzelvertrag aufgezählten Komponenten. Handelt es sich dabei um Software, so kann HiCO Informatik GmbH vom Kunden verlangen, dass dieser jeweils die aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Versionen einsetzt und bei Erscheinen neuer kostenpflichtiger Versionen diese ebenfalls beschafft. Handelt es sich hingegen um Hardware, so kann HiCO Informatik GmbH die Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig machen, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet und Ersatzteile bereithält.

Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so kann HiCO Informatik GmbH für die betroffenen Komponenten die Serviceleistungen nach einer Vorankündigung von einem Monat jederzeit einstellen. Die Gültigkeit des Systemwartungsvertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.

2.4.6 Bereitschaftsgrade

HiCO Informatik GmbH unterscheidet die folgenden Bereitschaftsgrade:

2.4.6.1 Servicezeit

Die Servicezeit dauert Montag bis Freitag 08.00-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von HiCO Informatik GmbH.

Während der Servicezeit stehen grundsätzlich sämtliche von HiCO Informatik GmbH unterhaltenen Ressourcen zur Verfügung.

2.4.6.2 Pikettdienst

Während den im Einzelvertrag festgehaltenen Pikettzeiten unterhält HiCO Informatik GmbH eine Notfallorganisation bis maximal 7 x 24 Stunden, welche auf die Behebung wesentlicher Betriebsstörungen ausgelegt ist.

Können Arbeiten während der Servicezeit nicht beendet werden, so werden sie zu Beginn des nächsten Arbeitstages wieder aufgenommen. Erachtet der Servicemitarbeiter von HiCO Informatik GmbH es als sinnvoll oder wird das vom Kunden verlangt, so können begonnene Arbeiten unter Verrechnung eines Zuschlags über das Ende der Servicezeit hinaus fortgesetzt werden.

2.4.7 Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Die Reaktionszeiten werden in den Einzelverträgen festgehalten und gelten grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Servicezeit.

Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

2.4.8 Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Serviceleistungen gemäss Ziffer 2.4 bezahlt der Kunde HiCO Informatik GmbH die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

2.4.9 Supportstunden

Der Kunde kann sich im Rahmen eines Service Abonnements verbindlich verpflichten, gegen Vorauszahlung eine bestimmte Anzahl Supportstunden zu beziehen. Das Service Abonnement wird nach Bestellung in Rechnung gestellt.

Nicht bezogene Supportstunden verfallen innerhalb von zwei Jahren seit der Bestellung sowie im Fall einer Kündigung des Systemwartungsvertrages durch den Kunden.

Dem Kunden steht es jedoch frei, sich die vom Verfall betroffenen Vorauszahlungen auf den Bezug anderer Leistungen von HiCO Informatik GmbH anrechnen zu lassen, sofern er dies unverzüglich erklärt und sofern diese Leistungen von HiCO Informatik GmbH innerhalb von 30 Tagen nach Verfall der Vorauszahlung in Rechnung gestellt werden können.

2.4.10 Drittkosten

Muss HiCO Informatik GmbH bei der Erbringung ihrer Leistungen die Unterstützung Dritter (Hersteller etc.) in Anspruch nehmen, weil für die Störungsbehebung Eingriffe oder Ersatzteile notwendig sind, welche über das vereinbarte Service Level hinaus gehen, so können daraus resultierende Kosten als Drittkosten in Rechnung gestellt werden.

2.4.11 Gewährleistung

HiCO Informatik GmbH verpflichtet sich zur sorgfältigen Erbringung der Serviceleistungen. HiCO Informatik GmbH kann jedoch keine Garantie dafür übernehmen, dass die Vertragsprodukte ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen mit beliebigen Hardware- und Softwareprodukten und Daten eingesetzt werden können.

2.4.12 Vertragsdauer

Einzelverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der unterstützten Komponenten beim Kunden folgt.

Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von drei Monaten kündbar.

2.4.13 Folgen der Vertragsbeendigung

Mit Ablauf des Einzelvertrages endet die Verpflichtung von HiCO Informatik GmbH zur Erbringung von Serviceleistungen. Ersatzteile, welche im Auftrag des Kunden von HiCO Informatik GmbH erworben

und aufbewahrt wurden, müssen vom Kunden zum Restwert übernommen werden. Der Restwert wird dabei auf der Basis einer linearen Amortisationszeit von 36 Monaten und einer Verzinsung von 7% pro Jahr berechnet.

3 Definitionen

Aktive Netzwerkkomponenten

Sämtliche Bestandteile des Netzwerks, welche nicht physisch mit dem Gebäude verbunden sind (zum Beispiel Hub, Router, Switch, Netzwerksoftware).

Servicezeit

Übliche Bürozeiten, in welchen HiCO Informatik GmbH ihre Leistungen erbringt. Die Servicezeit wird je nach Vertragsart in den einzelnen Abschnitten oder in den Einzelverträgen definiert.

Call Status Feedback

Telefonische, schriftliche oder elektronische Bestätigung der Annahme der Störungsmeldung gegenüber dem Kunden.

Einzelvertrag

Beidseitig unterzeichnetes Vertragsdokument oder Auftragsbestätigung von HiCO Informatik GmbH, welche die kommerziellen Konditionen regeln.

Einzelausfall

Eine oder mehrere Personen können einzelne Systemkomponenten nicht oder nicht mehr vollwertig nutzen.

ERP Software

ERP (Enterprise-Resource-Planning) Software ist ein Unterbegriff von BMS (Business Management Software), welche als Applikationssoftware zur Bewältigung der administrativen Abläufe im Bereich der betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens eingesetzt wird (zum Beispiel Finanzadministration, Auftragsbearbeitung, Lagerbewirtschaftung, Produktionsplanung).

Eskalation

Information einer nächst höheren Stufe bei Störungen in einem Problemlösungsprozess.

Fernunterstützung

Telefonischer Support durch den Helpdesk oder Unterstützung via Fernwartungseinrichtung.

Komponente

Einzelne Bestandteile der IT-Umgebung (zum Beispiel Hardware, Software, Netzwerk).

Kommunikationssoftware

Software, welche zur elektronischen Kommunikation mit internen oder externen Netzwerkteilnehmern eingesetzt wird.

LAN (Local Area Network)

Betriebsinternes Netzwerk, dessen Verbindungen ohne Zugriff auf Telekommunikationsdienste ermöglicht werden.

Objektcode

Beschreibt ein Programm in Maschinensprache.

Office Software

Software, welche zur Erledigung bürotechnischer Aufgaben eingesetzt wird (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Terminplanung, Adressverwaltung etc.).

Passive Netzwerkkomponenten

Physisch mit dem Gebäude verbundene Netzwerkbestandteile (insbesondere Kabel).

Patch

Korrektur von Programmfehlern durch den Hersteller (meist in Form von binären Dateien) ohne funktionale Erweiterung der Software.

Prioritätsstufen

Die Prioritätsstufen umschreiben, in welchem Umfang der Kunde bei der Aufgabenerfüllung behindert wird.

- 1.) Priorität 1: Totalausfall
- 2.) Priorität 2: Teilausfall
- 3.) Priorität 3: Einzelausfall

Release

Neue Fassung der Software, die

- 1.) aufgetretene Fehler behebt und/oder technische Verbesserungen enthält (technischer Release) oder
- 2.) Programmiererweiterungen enthält, welche den Leistungsumfang der Software nicht wesentlich erweitern (funktioneller Release).

Reaktionszeit

Zeitraum von der Entgegennahme der Störungsmeldung bis zum Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung durch HiCO Informatik GmbH. Als Beginn der Störungsbehebung gilt insbesondere die Kontaktaufnahme durch einen Systemspezialisten von HiCO Informatik GmbH.

Rollout

Auslieferung einer grösseren Anzahl gleichartiger Komponenten an einen Kunden, welche von HiCO Informatik GmbH vorgängig vorkonfiguriert wurden.

Standardsoftware

Software, welche für eine Mehrzahl von Kunden im Rahmen des ordentlichen Release Prozesses entwickelt wird.

Second Level Support

Problembeseitigung in zweiter Instanz durch Spezialisten, welche über ein hochstehendes Produktwissen verfügen (zum Beispiel Hersteller) oder vertiefte Beratung von besonders ausgebildeten Mitarbeitern des Kunden. Für Fragen von Endanwendern des Kunden im Zusammenhang mit der Bedienung von Produkten steht der Second Level Support nicht zur Verfügung

Service Level

Standardmässige Beschreibung von Dienstleistungen hinsichtlich ihres Umfangs.

Service Level Agreement (SLA)

Detaillierte Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen.

Softwarefehler

Replizierbar und dokumentierbar fehlerhafte Ausführungen von in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen der Software, so dass diese falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

Keine Softwarefehler sind:

- 1.) das vereinzelte Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen,
- 2.) Störungen, welche nicht von der Software verursacht wurden (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der HiCO Informatik GmbH erfolgen),
- 3.) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht,
- 4.) Störungen, welche durch Virenangriffe verursacht werden.

Störungsbehebungszeit

Als Störungsbehebungszeit gilt der Zeitraum zwischen der Annahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung.

Die Störungsbehebung gilt als abgeschlossen, wenn das durch die Störung betroffene System wieder in vollem Umfang genutzt werden kann oder ein adäquates Ersatzsystem zur Verfügung gestellt wurde. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

Sourcecode

Originalversion des Programms, welches von einem Interpreter Programm in den maschinenfähigen Objektcode übersetzt wird. Der Sourcecode steht Lizenznehmern nicht zur Verfügung.

Systemintegration

Dienstleistungen, welche die Zusammenführung verschiedener Komponenten zu einem Gesamtsystem zum Inhalt haben.

Technologieplattform

Architektur (Layout einer IT-Anlage), Hardware, Betriebssysteme, Peripheriegeräte, Netzwerktechnologie etc.

Teilausfall

Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind mindestens ein Service oder Dienst beziehungsweise dessen Daten nicht mehr verfügbar.

Totalausfall

Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind alle Services oder Dienste beziehungsweise deren Daten nicht mehr verfügbar.

Update

Zusammenfassung von mehreren Patches (Korrekturen) durch den Hersteller, um die Pflege zu vereinfachen.

Upgrade

Andere Bezeichnung für eine neue Version.

Version

Neue Fassung der Standardsoftware, die a) eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder b) eine grundlegende technische Verbesserung enthält.

WAN (Wide Area Network)

Netzwerk über die einzelnen Betriebsstandorte hinaus, dessen Verbindungen über Telekommunikationsdienste erfolgen.

Wesentliche Fehler und wesentliche Betriebsstörung

Störung, welche den produktiven Einsatz von Komponenten des Kunden verunmöglicht.