

Besondere Bestimmungen Service & Support der Alpiq InTec Gruppe Bereich ICT Services

(im folgenden "Alpiq" genannt)

Version Januar 2017

1 Vertragsgegenstand, Leistungen, Vertraulichkeit

- 1.1 Alpiq erbringt auf der Grundlage des Dienstleistungsvertrages (DLV) die vom Kunden in Auftrag gegebenen Unterstützungsleistungen auf dem Gebiet von Informations- und Kommunikationsanlagen. Der Dienstleistungsvertrag mit den dazugehörigen Servicebedingungen regelt den Inhalt der zu erbringenden Leistung beider Parteien und definiert die Zusammenarbeit. Der Dienstleistungsumfang kann Leistungen aus dem gesamten Dienstleistungsangebot der Alpiq beinhalten.
- 1.2 Die im Dienstleistungsvertrag aufgeführten Ansprechpartner sind beauftragt, konkrete Aufträge zu erklären und entgegenzunehmen. Sofern keine Störung vorliegt, sind Aufträge und Einsätze in gegenseitiger Absprache zu terminieren.
- 1.3 Die bei der Dienstleistungserbringung eingesehenen Daten des Kunden werden streng vertraulich behandelt.

2 Dokumenthierarchie

Widersprechen sich einzelne Vertragsbestandteile, so bestimmt sich ihr Rang in der absteigenden Form nach den nachfolgenden Ziffern. Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen, geht die zeitlich spätere Regelung der früheren vor.

1. Angebot/Vertrag
2. Besondere Bestimmungen Service & Support der Unternehmen der Alpiq InTec Gruppe Bereich ICT Services (Version Januar 2017).
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Unternehmen der Alpiq InTec Gruppe Bereich ICT Services (Version Januar 2017).

3 Voraussetzungen / Infrastruktur

- 3.1 Der Kunde teilt Alpiq mit, wo sich die ICT-Infrastruktur resp. die einzelnen Geräte befinden und stellt einen unbehinderten Zugang zu diesen Geräten sicher.
- 3.2 Die Alpiq behält sich das Recht vor, die Ausführung von Aufträgen an Dritte zu vergeben, wobei Alpiq für diese Aufträge im Rahmen des Dienstleistungsvertrages verantwortlich bleibt.
- 3.3 Der Kunde stellt zur Erfüllung der umschriebenen Dienstleistung die entsprechende Infrastruktur zur Verfügung. Sofern eine Fernwartung gewünscht wird, erfolgt diese über eine separate, zu diesem Zweck dienliche Telekommunikationsleitung, deren Verfügbarkeit in den Verantwortungsbereich des Kunden fällt. Die anfallenden Leitungsgebühren übernimmt der Kunde.

4 Erbringung der Leistung

- 4.1 Die im Dienstleistungsvertrag ausgewiesenen Leistungen, werden durch Alpiq erbracht.
- 4.2 Leistungen, die ausserhalb des Dienstleistungsvertrages von Alpiq erbracht werden, können separat in Rechnung gestellt werden.
- 4.3 Kann ein Auftrag bzw. eine Dienstleistung im Rahmen des Dienstleistungsvertrages infolge schlechter Infrastruktur oder aus anderen hardwaretechnischen Gründen seitens des Kunden nicht erfüllt werden, ist der Kunde verpflichtet, die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen, damit Alpiq ihren Service erbringen kann.
- 4.4 Nach Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages benötigt Alpiq 4-6 Wochen zur Vorbereitung der Vertragserfüllung.
- 4.5 Die reguläre Arbeitszeit ist von Montag bis Freitag 08.00 – 17.00 Uhr; ausgenommen sind kantonale und nationale Feiertage.

5 Reaktionszeiten

Die garantierten Reaktionszeiten sind im Dienstleistungsvertrag definiert. Als Reaktionszeit wird die Zeit zwischen einem Anruf seitens des Kunden für die Anforderung einer vereinbarten Leistung bis zum Fernwartungszugriff oder bis zum Eintreffen eines Spezialisten von Alpiq bezeichnet, falls eine Intervention vor Ort notwendig ist.

6 Störungsarten

6.1 Als „dringende Störungen“ werden bezeichnet:

- Totalausfall des Systems
- Totalausfall aller Operatoren
- Störung mit öffentlichen Netzanschlüssen
- Speisungsausfall
- Umschalten auf Batteriebetrieb
- Totalausfall von Server-Applikationen

Diese Aufzählung ist abschliessend und somit gelten alle übrigen Störungen als nicht dringend.

6.2 Alpiq ist bemüht, die verlangte Unterstützung rasch möglichst zu gewähren, spätestens jedoch innerhalb der garantierten Verfügbarkeit gem. Dienstleistungsvertrag. Die Zeit für allfällige Abklärungen im Zusammenhang mit einer Leistungserbringung wird, wenn im Vertrag inklusive, dem Stundenguthaben belastet.

6.3 Der Kunde muss zur Erfüllung der im Vertrag definierten Reaktionszeit eine qualifizierte Störungsmeldung an den Call-Desk melden. Diese umfasst:

- Name, Firma, Tel.-Nr. des Kunden
- Dienstleistungsvertragsnummer des Kunden
- Name, Tel.-Nr. der Kontaktperson am Standort der Störung
- Symptome der Störung
- Zeitpunkt des Leistungsausfalles
- Vermutete Ursache

7 Eintrittsinspektion

7.1 Alpiq ist berechtigt eine Eintrittsinspektion (vergl. Ziff. 7.2) durchzuführen, ausgenommen wenn:

- eine Komponente, bei Lieferung durch die Alpiq, unmittelbar nach Ablauf der Garantiezeit in diesen Wartungsvertrag aufgenommen wird;
- eine Komponente aus einem bestehenden Wartungsvertrag mit der Alpiq in diesen Wartungsvertrag aufgenommen wird;
- Produkte ausschliesslich von der Alpiq an den Kunden geliefert wurden.

7.2 Die Eintrittsinspektion umfasst das Beheben von Störungen und den Einbau von technischen Verbesserungen auf einen für die einwandfreie Dienstleistungserbringung erforderlichen Stand.

7.3 Die Kosten der Eintrittsinspektion gehen zu einem vorgängig vereinbarten Ansatz zu Lasten des Kunden. Verweigert der Kunde die Eintrittsinspektion, kann Alpiq fristlos vom Vertrag zurücktreten.

8 Stundenabrechnung / Kontrolle

- 8.1 Die geleisteten Arbeitsstunden werden auf einem Arbeitsrapport mit Angabe des Auftrages und der ausgeführten Arbeit festgehalten.
- 8.2 Hat der Kunde ein Dienstleistungsabonnement bezogen, werden dem Kunden die erbrachten Leistungen online über das Internet zugänglich gemacht.
- 8.3 Der Kunde ist verpflichtet, Unklarheiten oder Beanstandungen unverzüglich nach Entdeckung, spätestens aber 10 Tagen nach Erhalt oder der Buchung im Online-Tool, Alpiq schriftlich bekannt zu geben. Nach Ablauf dieser Frist gelten die Stundenabrechnungen von Alpiq als genehmigt.
- 8.4 Die minimale pro Vorort-Einsatz inkl. Reisezeit beträgt 2 Stunden.

9 Pflichten des Kunden

- 9.1 Der Kunde hat den Mitarbeitern der Alpiq Zugang zu allen Komponenten der Infrastruktur zu gewähren.
- 9.2 Während der Anwesenheit der Mitarbeiter der Alpiq hat sich, aus sicherheitstechnischen Gründen, ein betriebskundiger Mitarbeiter des Kunden am Standort der Komponenten zur Verfügung zu halten.
- 9.3 Nach Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages stellt der Kunde Alpiq eine aktuelle und komplette Dokumentation zur Verfügung.
- 9.4 Änderungen der Dokumentation sind der Alpiq innerhalb von 14 Tagen schriftlich zu melden und die Dokumentation in schriftlicher oder elektronischer Form zur Verfügung zu stellen resp. nachzureichen. Beim Ausbleiben von Mutationsmeldungen, kann Alpiq keine Verantwortung für künftige Fehlmanipulationen übernehmen.
- 9.5 Ändern Kontaktpersonen oder wichtige Telefonnummern, ist der Kunde verpflichtet, diese Änderungen innerhalb von 14 Tagen schriftlich an Alpiq zu melden.
- 9.6 Kosten, die der Alpiq aufgrund von Pflichtverletzung des Kunden entstehen, müssen vom Kunden getragen werden.

10 Pflichten der Alpiq

- 10.1 Die von Alpiq zu erbringenden Leistungen sind im Dienstleistungsvertrag mit allfälligen Anhängen geregelt.
- 10.2 Der Kunde wird regelmässig über die Service-Einsätze der Alpiq und allfälligen Vorschläge zur Betriebsoptimierung informiert.
- 10.3 Alpiq erarbeitet zusammen mit dem Kunden ein Betriebskonzept, welches das Vorgehen im Störfall definiert.
- 10.4 Nach Störfällen wird der Kunde über die Ursachen der Störung informiert.

11 Kosten / Ansätze / Preiserhöhungen

- 11.1 Die Kosten für Grundgebühren, Pauschalen sowie Stundenansätze für die vereinbarten Leistungen sind im Dienstleistungsvertrag aufgeführt. Alpiq behält sich das Recht vor, unter schriftlicher Vorankündigung, die Ansätze jährlich anzupassen.
- 11.2 Alle Preise verstehen sich rein netto, exkl. Mehrwertsteuer.

12 Zahlungskonditionen / Verrechnungsperioden

- 12.1 Nach Unterzeichnung des Vertrages werden die Kosten für die vereinbarte Leistung innerhalb von 30 Tagen netto fällig. (vgl. Ziff. 7 AGB ICT Services der Alpiq InTec Gruppe, Version Januar 2017).
- 12.2 Die Verrechnungsperiode der Bereitschaft erfolgt erstmals vom Vertragsbeginn bis zum 31.12. und danach immer pro Kalenderjahr.
- 12.3 Das Dienstleistungsabonnement (DLA) wird nach Unterzeichnung des Vertrages zu 100% im Voraus dem Kunden in Rechnung gestellt.

13 Garantie / Gewährleistung

- 13.1 Bei der Leistungserbringung wendet Alpiq die erforderliche Sorgfalt an.
- 13.2 Die Garantie und Garantiefrist endet mit Beendigung des Dienstleistungsvertrages.

- 13.3 Im Rahmen der Hersteller- oder Lieferanten-Garantien gewährt Alpiq die Garantie auf Hardware. Die Gewährleistung auf Software Bereitstellung bezieht sich nur auf Patches und Ergänzungsversionen die Fehlerkorrekturen beinhalten, jedoch nicht auf Funktionserweiterungen.

14 Haftung

Alpiq haftet nur für Schäden des Vertragspartners, die in direktem Zusammenhang mit der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen stehen und die von Alpiq oder von ihr beauftragten Hilfspersonen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind. Für indirekte Folge- oder Drittschäden, wie z.B. Verlust von Daten sowie entgangenem Gewinn, besteht keine Haftung. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Haftung ist auf den Gegenwert der erbrachten Leistung beschränkt. Die Haftung für Hilfspersonen und die ausservertragliche Haftung sind ausgeschlossen.

15 Vertragsdauer und Kündigung

- 15.1 Mit der gegenseitigen Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages wird dieser rechtskräftig.
- 15.2 Die Leistungserbringung der Alpiq beginnt mit Vertragsbeginn, frühestens aber nach Übergabe der Anlage durch den Kunden.
- 15.3 Nach Ablauf der im Dienstleistungsvertrag definierten Laufzeit, erneuert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist, auf Ende der Laufzeit durch einen eingeschriebenen Brief (Formerfordernis) gekündigt wird.

16 Geheimhaltung

- 16.1 Die Parteien verpflichten ihre Mitarbeiter, alle gegenseitig als vertraulich bezeichneten Informationen und Unterlagen der anderen Partei, die sie bei der Ausführung von Arbeiten unter dieser Vereinbarung erhalten, Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen.
- 16.2 Diese Verpflichtung gilt insoweit und solange, bis die genannten Informationen bzw. Unterlagen ohne Zutun der zur Geheimhaltung verpflichteten Partei allgemein bekannt sind, oder von Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtungen zugänglich gemacht worden sind.

17 Abwerbeverbot

Keine Partei darf während der Dauer des Vertragsverhältnisses, sowie innerhalb eines Jahres nach dessen Beendigung, Mitarbeiter der anderen Partei für sich selbst oder einen Dritten anwerben oder anstellen. Falls dies trotzdem geschieht, bezahlt die abwerbende Partei eine Konventionalstrafe von CHF 50'000.00. Die Geltendmachung weiteren Schadenersatzes bleibt vorbehalten.

18 Salvatorische Klausel

Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine angemessene Regelung ein, die, soweit nur rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Parteien nach Sinn und Zweck der Vereinbarung gewollt haben würden. Dies gilt entsprechend im Falle unbeabsichtigter Lücken in den Regelungen der Vereinbarung.

19 Vertragsänderung

Änderungen bzw. Ergänzungen des Dienstleistungsvertrages und der Allgemeinen Servicebedingungen bedürfen der Schriftform und müssen von beiden Parteien rechtsgültig unterschrieben werden.

20 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bereich ICT Services der Unternehmen der Alpiq InTec Gruppe (Version Januar 2017).