



we keep your
business running

com4all services GmbH Tel. 071 929 29 59
Wilerstrasse 207/Stelz Fax. 071 929 29 50
CH-9500 Wil (SG) www.com4all.ag.ch
info@com4all.ag.ch

Leistungsbeschreibung On-Site Wartung

1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Wartung der in der Vertragsurkunde oder deren Anhängen festgelegten Hardware und Software, nachfolgend System genannt, durch com4all services GmbH

2. Leistungen der com4all services GmbH

2.1 Grundleistungen

Die Wartung umfasst Arbeiten zur:

- Beseitigung von Störungen durch Reparieren oder Ersetzen von defekten Systemteilen bzw. Fehlerbehebung, soweit ein Abweichen von den Programmspezifikationen vorliegt (Störungsbehebung).

Com4all services GmbH kann die Leistungen nach eigenem Ermessen entweder vor Ort oder mittels Fernwartung (Remote Access) erbringen. Die Wartung gewährleistet jedoch nicht ein unterbrochenes Funktionieren des Systems.

Als Wartungsbereitschaft gilt der Zeitraum, während dem com4all services GmbH Personal und Material für Interventionen bereithält. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen der Störungsmeldung an die **HOTLINE (Tel. 071 929 29 55)** der com4all ag und dem fachkundigen Eingreifen vor Ort oder durch Remote Access. **Störungsmeldungen werden an Werktagen von 7:30 bis 18:30 ange-nommen.** Die Interventionszeiten gelten während der Wartungsbereitschaft.

Die Dauer der Wartungsbereitschaft und die Interventionszeiten für dringende und nicht dringende Störungen sind in der Vertragsurkunde oder deren Anhängen geregelt. Als dringende Störung gelten ein Totalausfall oder eine schwerwiegende Beeinträchtigung der normalen Funktionsweise des Systems. Alle übrigen Störungen oder Ausfälle gelten als nicht dringende Störungen. Enthalten die Vertragsurkunde oder deren Anhänge keine Bestimmungen, werden Arbeiten zur Behebung von dringenden Störungen spätestens am Tag mit Wartungsbereitschaft aufgenommen, welcher der Entgegennahme der Störungsmeldung folgt. Dies gilt, wenn nicht Umstände die Störungsbehebung behindern, welche com4all services GmbH nicht beeinflussen kann.

Com4all services GmbH verpflichtet sich, begonnene Störungs-behebungsarbeiten auch über die Wartungsbereitschaft hinaus weiterzuführen.

Com4all services GmbH ersetzt kostenlos innerhalb der vom Hersteller gewährleisteten Garantie defekt gewordene Systemteile durch neue oder neuwertige. Davon ausgenommen ist die Behebung von Schäden, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben, oder die durch die Einwirkung höherer Gewalt (inkl. Blitzschlag, Feuer, Wasser) entstanden sind. Ausgetauschte Systemteile werden Eigentum der com4all ag. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Einbau eigener Hard- oder Software. Das Verbrauchsmaterial (wie z.B. Papier, Toner, Akkus, usw.) ist in den Wartungsleistungen nicht enthalten und wird dem Kunden gesondert verrechnet.

Com4all services GmbH gewährleistet die Verfügbarkeit von gleichwertigen Ersatzteilen für das System während der Vertragsdauer.

Arbeiten, welche wegen einer unbefugten Veränderung am System oder infolge einer mechanischen oder elektrischen Verbindung mit einem nicht von com4all services GmbH abgegebenem System verursacht werden, fallen nicht unter die Wartung und werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Com4all services GmbH kann zur Leistungserbringung Partner oder Dritte beziehen.

2.2 Zusatzleistungen

Gegen Vergütung können Zusatzleistungen der com4all services GmbH vereinbart werden wie:

- Störungseingrenzung und Störungsbehebung an der Haus- und Anlageninstallation, d.h. an den entsprechenden Systemverbindungen.
- Eingrenzung und Behebung von Störungen, die durch unbefugte Änderung am System verursacht werden.
- Störungsbehebungen ausserhalb der vereinbarten Wartungsbereitschaft. Diese erfolgen nach den betrieblichen Möglichkeiten der com4all services GmbH
- Eingrenzung und Behebung von Störungen, die durch Einrichtungen verursacht werden, die nicht durch com4all services GmbH abgegeben wurden.
- Einbau der com4all services GmbH bekannten und möglichen technischen Verbesserungen, um die Betriebstüchtigkeit des Systems und Beseitigung von Störungen, die im Zusammenhang mit einer Jahr 2000 Datumsumstellung auftreten. Diese erfolgen nach den betrieblichen Möglichkeiten der com4all services GmbH



we keep your
business running

com4all services GmbH Tel. 071 929 29 59
Wilerstrasse 207/Stelz Fax. 071 929 29 50
CH-9500 Wil (SG) www.com4all.ag.ch
info@com4all.ag.ch

3. Leistungen der Kunden

Der Kunde lässt alle Wartungs- und sonstigen Arbeiten am System, welche die Leistungserbringung der com4all services GmbH beeinflussen können, durch com4all services GmbH, deren Partner oder mit deren Zustimmung durch einen berechtigten Dritten ausführen.

Der Kunde gewährt com4all services GmbH, deren Partner oder von ihr beauftragten Dritten Zugang zu den für die Leistungserbringung notwendigen Räumlichkeiten. Die Zugangsregelung wird in gegenseitiger Absprache festgelegt.

Der Kunde erlaubt com4all services GmbH, deren Partner oder von ihr beauftragten Dritten zur Sicherstellung der Leistung vom Betriebszentrum aus Verbindungen über die Fernmeldenetze zum System herzustellen.

Der Kunde ist uneingeschränkt für das Einhalten der von com4all ag vorgeschriebenen Umfeldbedingungen (inkl. Raumklasse) verantwortlich. Werden diese nicht eingehalten, muss mit einer eingeschränkten Betriebstüchtigkeit des Systems gerechnet werden.

Der Kunde stellt für die Unterbringung der Dokumentation und der Datenträger einen zugänglichen Platz zur Verfügung und sorgt für eine sichere Aufbewahrung.

Verletzt der Kunde seine Leistungspflicht und entstehen dadurch Kosten, kann com4all services GmbH diese separat in Rechnung stellen.

4. Rechnungsstellung & Zahlungsbedingungen

Sofern in der Vertragsurkunde nicht anders geregelt, werden die Gebühren für die Wartung jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.

Bezahlt der Kunde nicht fristgerecht, ist com4all services GmbH berechtigt, ihre Leistungen bis zum Eingang der ausstehenden Beträge auszusetzen.

Die Gebühren können den teuerungsbedingten Mehrkosten angepasst werden, wenn der Lohnindex des Arbeitgeberverbandes Schweizerischer Maschinen- und Metallindustrieller (ASM) seit der Vertragsunterzeichnung oder der letzten Preisanpassung 5% überschritten hat. Als Basis für die Neufestsetzung der Gebühren wird die Preisleitformel des ASM verwendet.

5. Haftung der com4all services GmbH

Der Gegenwert der bezogenen Leistungen nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entspricht der

Gebühr für sämtliche Wartungsleistungen während zwölf Monaten.

Com4all services GmbH haftet nicht für Schäden:

- die als Folge von Blitzschlag, Stromversorgungsschwankungen oder Ausfällen entstehen und dadurch die Funktionstüchtigkeit des Systems beeinträchtigen. Com4all services GmbH empfiehlt die Installation einer Notstromversorgung und eines Blitzschutzes.
- Die durch das Nichteinhalten der Interventionszeiten bei Einwirkung von höherer Gewalt (inkl. Blitzschlag, Feuer, Wasser) oder bei Unbenutzbarkeit der Zufahrtswege entstehen
- Die durch den Verlust von Daten vor oder anlässlich der Störungseingrenzung oder Störungsbehebung entstehen
- Die aufgrund von Änderungen am System ohne Zustimmung der com4all services GmbH oder durch unsachgerechten Betrieb oder Unterhalt entstehen
- Die als Folge einer mangelnden Jahr 2000 Tauglichkeit des Systems auftreten, sofern die Behebung von Mängeln oder Störungen in diesem Zusammenhang nicht ausdrücklich vereinbart wurde

6. Besondere Bestimmungen

Mit der Unterzeichnung einer separaten Wartungsurkunde bestätigt com4all services GmbH, den Betriebszustand des gesamten Systems anhand der Systemdokumente überprüft zu haben. Dies beinhaltet, dass zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses

- die Projektrealisierung des Systems fachgerecht erfolgt ist
- das System betriebstüchtig und funktionsfähig ist
- die Richtlinien von com4all services GmbH für Haus- und Systemverbindungen eingehalten worden sind
- die Systemdokumentation vollständig ist

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass com4all services GmbH, deren Partner oder von ihr beauftragte Dritte bei der Leistungserbringung Zugang zu Daten erhalten können. Com4all services GmbH sorgt dafür, dass diese Daten vertraulich behandelt werden.

Der Kunde informiert com4all services GmbH über Änderungen oder Anpassungen des Systems. Haben diese Auswirkungen auf die Wartungsleistungen, erfolgt eine Anpassung des Wartungsvertrags.



we keep your
business running

com4all services GmbH Tel. 071 929 29 59
Wilerstrasse 207/Stelz Fax. 071 929 29 50
CH-9500 Wil (SG) www.com4all.ag.ch
info@com4all.ag.ch

7. Beginn, Dauer und Kündigung des Vertrages

Der Beginn der Wartung des Systems ist in der Vertragsurkunde oder deren Anhängen schriftlich mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres kündigen, frühestens jedoch auf Ende der Mindestwartungsdauer.

Kündigt der Kunde vor Ablauf der Mindestwartungsdauer oder kündigt com4all services GmbH aus wichtigen Gründen, infolge Zahlungsverzugs oder Vertragsverletzung des Kunden, schuldet der Kunde com4all services GmbH 1/3 der restlichen Wartungsgebühren bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer.

Diese Zahlungspflicht entfällt bei Kündigungen des Kunden infolge Erhöhung der Wartungsgebühr, ausser bei Anpassungen an Steuererhöhungen oder an die Teuerung sowie bei Anpassungen der Wartungsleistungen an Änderungen oder Anpassung des Systems.

Im Falle eines Totalschadens des Systems endet der Wartungsvertrag mit Eingang der Meldung bei com4all services GmbH. Sofern nicht ein ausschliessliches Verschulden der com4all services GmbH vorliegt, gelangt hinsichtlich der Gebühren Absatz 3 sinngemäss zur Anwendung. Com4all services GmbH ist in einem Schadenfall bereit, die mit der Wiederherstellung und Betriebsaufnahme verbundenen Leistungen gegen separate Abrechnung zu erbringen.