

Allgemeine Pflegebedingungen für Applikationssoftware

Dokument Nr.
AVB-ASW-P-2005

Als Gegenleistung für die Zahlung aller nach dem Einzelvertrag fälligen Entgelte durch den Kunden erbringt Unisys für die einzelvertraglich bestimmte Dauer die vereinbarten Support-Services nach Maßgabe dieser Allgemeinen Pflegebedingungen für Anwendungssoftware:

1. Grundlagen

1.1 Vertragsgegenstand

Die Allgemeinen Pflegebedingungen für Applikationssoftware (nachstehend "AVB-ASW-P") beinhalten eine Übersicht über die Pflegeleistungen für Applikations-Softwareprodukte

Die vorliegenden AWPB gliedern sich wie folgt:

1. Grundlagen
2. Definitionen
3. Service-Beschreibung
4. erweiterbare Services

1.2 Vertragsaufbau

Der Pflegevertrag für Applikationssoftware setzt sich aus folgenden integrierenden Bestandteilen zusammen:

- ▶ Einzelvertrag mit detaillierten Angaben über die zu pflegende Applikationssoftware.
- ▶ Die vorliegenden Allgemeinen Pflegebedingungen für Applikationssoftware.
- ▶ Der Unisys Rahmenvertrag RV-01 für Produkte, Dienst- und Wartungsleistungen.

Diese Vertragsbestandteile bilden eine Gesamtheit und haben im Falle von Widersprüchen in absteigender Rangfolge Geltung.

Eigene Geschäftsbedingungen des Kunden sind abbedungen.

2. Definitionen

- 2.1** „Anwendungssoftware“ bezeichnet die Software von Unisys oder, sofern zutreffend, von OEM-Anbietern, die dem Kunden von Unisys zur Verfügung gestellt wird und im Anwendungs-Support-Services-Einzelvertrag aufgeführt ist, sowie sämtliche vom Unisys-Kunden entwickelte und bereitgestellte Utility-Software und/oder Skripts.
- 2.2** „UCF-Kategoriecode“ bezeichnet die Klassifizierung der Priorität eines anerkannten Fehlverhaltens der Software.
- 2.3** „Kunden-Supportdatenbank“ bezeichnet ein Internet-basiertes Hilfsmittel für die Übermittlung eines UCF an Unisys. Dieses Hilfsmittel erlaubt es dem Kunden, einen UCF in der vereinbarten Sprache zu melden und ihm auf der Grundlage der in diesem Anhang enthaltenen Definitionen eine Priorität zuzuweisen.
- 2.4** „Optionale Services“ bezeichnet die Services, die nicht in den Support-Services enthalten sind.

- 2.5** „Mangel“ bezeichnet Fehler, Defekte, Fehlfunktionen oder Störungen, die dazu führen, dass die Anwendungssoftware beträchtlich von den Spezifikationen oder Beschreibungen für den Betrieb der Anwendungssoftware abweicht.
- 2.6** „Ereignismeldung“ bezeichnet die Meldung eines vermuteten Mangels durch den Kunden in der in diesem Anhang beschriebenen Art und Weise an Unisys.
- 2.7** „Ereignisklassifizierung“ bezeichnet die Klassifizierung eines Ereignisses im Zusammenhang mit einem durch den Kunden gemeldeten vermuteten Mangel.
- 2.8** „Wartungs-Release“ ist ein Release der Anwendungssoftware, das zur Behebung eines oder mehrerer gemeldeten Mangels bzw. Mängel zur Verfügung gestellt wird. Nach Unisys Ermessen kann ein Wartungs-Release geringfügige Funktionalitätsveränderungen aufweisen. Unisys ist ausserdem berechtigt, nach eigenem Ermessen ein Wartungs-Release herzustellen um ihre aktuellen Softwareversionen an neue Umgebungen anzupassen (d.h. an neue Versionen von Betriebssystemen, Datenbanksoftware oder neuartige Technologien).
- 2.9** „Haupt-Release“ bezeichnet die geplante Veröffentlichung der Anwendungssoftware zur Einführung bedeutender Änderungen, welche eine vollständige Neugestaltung der funktionalen und technischen Architektur der Anwendungssoftware beinhalten kann, die eventuell die Integration von Dritthersteller-Software und die Einstellung oder Ersetzung ehemaliger Merkmale und Funktionen des vorhergehenden Haupt-Release erforderlich macht.
- 2.10** „Principal Period of Maintenance/Support (PPM)“ [Kernzeit für Wartung/Support] bezeichnet die Zeit, innerhalb derer die Support-Services für den Kunden zur Verfügung stehen, dies ist montags bis donnerstags von 8.00 bis 17.00 Uhr und freitags von 8.00 bis 15.00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage.
- 2.11** „End-of-Life-Datum des Release“ bezeichnet das Datum, an dem die Support-Services für ein bestimmten Haupt-Release der Anwendungssoftware eingestellt werden. Dabei handelt es sich um den zuerst eintretenden der folgenden Termine: (i) das dem Kunden von Unisys schriftlich mitgeteilte Datum, oder (ii) zwölf (12) Monate nach dem Datum, an dem der nächste Haupt-Release allgemein verfügbar gemacht wurde.
- 2.12** „Support-Preis“ bezeichnet das vom Kunden nach dem Anwendungs-Support-Services-Einzelvertrag für die von Unisys geleisteten Support-Services an Unisys zu entrichtende Entgelt, welches nach der in diesem Anhang und dem Vertrag angegebenen Weise zu zahlen sind.
- 2.13** „Anwendungs-Support-Services“ oder „Support-Services“ bezeichnet die in Übereinstimmung mit diesem Vertrag von Unisys zu leistenden Services.
- 2.14** „Anwendungs-Support-Services-Einzelvertrag“ oder „Einzelvertrag“ bezeichnet den Einzelvertrag zur Beauftragung von Support-Services
- 2.15** „System“ bezeichnet das Computersystem des Kunden und die entsprechenden Betriebssysteme, auf denen die Anwendungssoftware installiert wird.

- 2.16** „Dritthersteller-Software“ bezeichnet sämtliche Computersoftware neben der Anwendungssoftware, für die der Kunde eine Lizenz von Dritten bezogen hat.
- 2.17** „Update“ bezeichnet jede von Unisys hergestellte oder bereitgestellte neue Release, Veränderung, Modifizierung, Verbesserung und Korrektur der Anwendungssoftware (einschliesslich aller Haupt-Releases oder Wartungs-Releases, die nach den Bestimmungen dieses Vertrags von Unisys bereitgestellt werden) oder einen Teil davon.
- 2.18** „User Communication Form (UCF)“ bezeichnet das Formblatt zur Meldung von auftretenden Softwarefehlerverhalten Jeder UCF wird eine eindeutige Identifizierungsnummer zugeteilt, die es dem Kunden ermöglicht, ihren jeweiligen Fortschritt und Status über die Kunden-Supportdatenbank abzufragen.
- 2.19** „Unisys-Support-Website“ bezeichnet die von Unisys für den Produktsupport eingerichtete Webseite (www.service.unisys.com) oder jede andere Website, die in der Zukunft schriftlich von Unisys bekannt gegeben wird.

3. Service-Beschreibungen

3.1 Analyse und Berichte über Ereignisse durch den Kunden

Soweit vertraglich nichts Gegenteiliges vereinbart ist, stellt der Kunde alle Dienste und Ressourcen bereit, die zur Durchführung der ersten Analyse und Untersuchung der vom Kunden gemeldeten Fehlfunktionen der Anwendungssoftware erforderlich sind. Dies beinhaltet die Zusammenstellung aller benötigten Informationen über das Problem und die Suche auf der Support-Webseite von Unisys oder alternativen Quellen nach einer bekannten Umgehung oder Lösung für den Mangel.

Support-Mitarbeiter des Kunden müssen mit der Anwendungssoftware und sämtlicher Endanwender- und technischer Dokumentation vertraut und in der Lage sein, Ereignisse und Probleme in Zusammenhang mit der Anwendungssoftware soweit irgend möglich ohne Inanspruchnahme der Support-Services zu beheben. Sind die Support-Mitarbeiter des Kunden nicht in der Lage, ein Ereignis zu lösen, ist vom Kunden ein Ereignisbericht anzufertigen, der zu protokollieren und an die Unisys Support-Services zu übermitteln ist. Der Kunde wird daraufhin eine Protokoll-Referenznummer erhalten.

Die Support-Mitarbeiter des Kunden haben jeden Ereignisbericht in Übereinstimmung mit der im Folgenden beschriebenen Ereignisklassifizierung in Kategorien einzuteilen und Unisys von dieser Einteilung zu informieren. Für Mängel mit Ereignisklassifizierung E und D wird Unisys daraufhin wie im Folgenden beschrieben gründlich und unter Verwendung wirtschaftlich vertretbarer Massnahmen versuchen, Korrekturen durchzuführen oder Möglichkeiten zur Umgehung oder Abhilfen anzubieten:

Ereignis-klasse	Definition
E	Emergency (Notfall): Die Anwendungssoftware ist insgesamt nicht funktionsfähig oder weist wesentliche Fehlfunktionen auf, die keinen praktischen Einsatz ermöglichen. Die Anwendungssoftware selbst wird als Ursache des Problems vermutet.
D	Down (Ausfall): Ein wichtiges Modul der Anwendungssoftware ist nicht funktionsfähig (z.B. ist eine kritische Komponente der Anwendungssoftware ausgefallen, der Rest des Systems ist jedoch funktionsfähig und die Anwendungen werden als Ursache des Problems vermutet).

P	Problem: Ein Fehler nicht kritischer Natur in der Anwendungssoftware, der sich zwar auf die Fähigkeit des Kunden zur Durchführung seiner Arbeit auswirkt, diese aber nicht unterbindet.
I	Information: Ein geringfügiger Fehler in der Anwendungssoftware oder ein Dokumentationsfehler oder eine Informationsanforderung.

Tabelle 1 –Übersicht der Ereignisklassen

Die Ereignisklassifizierungen Emergency (Notfall) und Down (Ausfall) sind nur auf offiziell veröffentlichte Version der Anwendungssoftware anzuwenden.

Unisys behält sich das Recht vor, unter Einhaltung der in Tabelle 1 beschriebenen Definitionen, den gemeldeten Ereignissen eine andere Ereignisklassifizierung zuzuteilen.

3.2 Annahme der Ereignisse durch Unisys

Sofern im Einzelvertrag nichts Gegenteiliges vermerkt ist, stellt Unisys auf elektronischem oder telefonischem Wege wahlweise Hilfe in deutscher oder englischer Sprache zur Verfügung.

Bei elektronischer oder telefonischer Kontaktaufnahme mit dem Support-Personal von Unisys (im Weiteren „Support-Anruf“ genannt) ist die Installation des Kunden eindeutig zu identifizieren. Unisys wird den Support-Anruf protokollieren und ihn anschliessend von einem Support-Techniker von Unisys untersuchen lassen, der sich daraufhin mit dem Kunden in Verbindung setzen und eine oder mehrere der folgenden Massnahmen ergreifen wird:

- (a) Beratung zur Lösung des Support-Anrufs anbieten oder
- (b) den Support-Anruf ablehnen, weil er nicht unter die Kontrolle und/oder in den Verantwortungsbereich von Unisys fällt.

Stellt Unisys nach der Analyse des Ereignisberichts fest, dass ein Anwendungssoftware-Mangel besteht, fordert Unisys eine Anwender-UCF, die vom Support-Personal des Kunden anzulegen ist. Das Support-Personal von Unisys kann vom Kunden zusätzliche Dokumentationen zur Unterstützung der UCF-Abgabe anfordern. Nach Rücksprache mit dem Kunden wird Unisys die UCF gemäss den folgenden Unisys-Richtlinien in Kategorien einteilen:

UCF Kategorie - Code	Definition
A	Wiederholt auftretender Mangel, der den Betrieb der Anwendungssoftware beim Kunden unmöglich macht und für den keine gangbare Umgehung oder Abhilfe verfügbar ist, welche die Anwendungssoftware nicht unbenutzbar machen würde. Eine gangbare Umgehung oder Abhilfe bezieht sich auf die Verwendung einer oder mehrerer Funktionen oder manueller Prozeduren, auf die man sich im gegenseitigen Einvernehmen geeinigt hat und die Alternativen für die den praktischen Einsatz verhindernde(n) Funktion(en) der Anwendungssoftware darstellen und trotzdem zu den gleichen Betriebsergebnissen führen.
B	Wiederholt auftretender Mangel, der den Betrieb der Anwendungssoftware beim Kunden stört. Dies beinhaltet auch Fehler, die unter Prioritätscode A fallen würden, für die es aber eine gangbare Umgehung oder Abhilfe gibt.
C	Ein geringfügiger Defekt oder Mangel, der den Einsatz der Anwendungssoftware nicht wesentlich behindert.

Tabelle 2 – Tabelle der UCF-Kategorie-Codes

3.3 Lösung der Ereignisse durch Unisys

Bei Eingang einer vollständig ausgefüllten UCF wird Unisys die UCF untersuchen und eine oder mehrere der folgenden Massnahmen ergreifen:

- (a) Weitere Informationen vom Kunden anfordern.
- (b) Die UCF in angemessener Weise ablehnen, weil es sich nicht um einen Mangel in der Anwendungssoftware handelt oder der Mangel nicht in den Verantwortungsbereich von Unisys fällt. Dabei ist dem Kunden innerhalb einer angemessenen Frist die unterstützende Dokumentation oder Begründung dafür bereitzustellen.
- (c) Die UCF für die Lösung des Problems einplanen.
- (d) Dem Ereignis unter Verwendung der unten angegebenen Kriterien und nach Rücksprache mit dem Kunden einen neuen UCF-Kategorie-Code zuweisen.

Bei Mängeln des UCF-Kategorie-Codes A wird Unisys unmittelbar nach Erhalt der vollständig ausgefüllten UCF und zusätzlicher Informationen, sofern diese von Unisys angefordert wurden, die Arbeit aufnehmen und bei Eignung die in Abschnitt 3.4 beschriebene Möglichkeit des Remote Support aktivieren. Unisys kann entscheiden, dass zur weiteren Bearbeitung eines Anwendungssoftware-Mangels des UCF-Kategorie-Codes A ein Besuch am Standort des Kunden erforderlich sein kann, um Informationen zu sammeln oder weitere Diagnosen durchzuführen. Das primäre Ziel von Unisys ist hierbei, eine Lösung für das Problem anzubieten, die es dem Kunden ermöglicht, den normalen Betrieb der Anwendungssoftware wieder aufzunehmen und/oder eine Abhilfe zu entwickeln, mit der sich der Betrieb der Anwendungssoftware so schnell wie möglich wieder aufnehmen lässt.

Für Mängel des UCF-Kategorie-Codes A wird die Lösung für das Release der Anwendungssoftware des Kunden bereitgestellt, sofern es sich dabei entweder um das aktuelle oder das der aktuellen unmittelbar vorausgehende Haupt-Release handelt.

Für Mängel des UCF-Kategorie-Codes B wird die Lösung im Rahmen des folgenden Wartungs-Release der Anwendungssoftware bereitgestellt.

Mängel des UCF-Kategorie-Codes C können im Rahmen eines zukünftigen Wartungs-Release der Anwendungssoftware behoben werden. Unisys wird festlegen, in welchem Release dies geschieht, oder den Kunden andernfalls schriftlich davon in Kenntnis setzen, falls dieser spezielle Mangel des UCF-Kategorie-Codes C nicht geheilt werden wird.

Unisys wird wirtschaftlich vertretbare Massnahmen ergreifen, um für Mängel des UCF-Kategorie-Codes A, die über eine UCF gemeldet wurden, schnellstmöglich eine Umgehung oder ein Update der Anwendungssoftware bereitzustellen. Jede Umgehung oder Codekorrektur wird in einer der folgenden Formen verfügbar gemacht: eine schriftliche Korrekturbenachrichtigung, auf elektronischem Wege veröffentlichte Software oder ein maschinenlesbarer Datenträger. Dies wird durch Dokumentation ergänzt, die den Kunden in angemessenem Umfang über das gelöste Problem und, falls zutreffend, über wesentliche Unterschiede im Betrieb informiert, welche sich aus der Korrektur ergeben und Unisys zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.

Sollte es in seltenen Einzelfällen praktisch nicht möglich sein, einen gemeldeten Mangel zu beheben, wird Unisys die UCF-Anfrage formell geschlossen und mit dem Kunden eine situative Klärung gesucht.

3.4 Problemanalyse aus der Entfernung (Remote-Zugriff)

Im Falle von schweren, nicht reproduzierbaren Mängeln gestattet der Kunde Unisys die Durchführung einer Online-Diagnose aus der Entfernung. Diese Methode erlaubt es Unisys unter Verwendung von Sicherungsmechanismen (wie z.B. eine Passwort-Kontrolle von Seiten des Anwenders), auf die Geräte zuzugreifen, auf denen die Anwendungssoftware läuft. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass die korrekte Hardware, Kommunikationseinrichtungen und Steuerung des Fernzugriffs vorhanden sind und dass der Ferndiagnoseservice durchführbar ist und alle anwendbaren Datenschutzvorschriften und Gesetze erfüllt werden.

Sofern Unisys es für die Erbringung der Support-Services für angemessen erachtet, wird Unisys diesen Remote Support-Service aktivieren.

Die Fähigkeit von Unisys zur Erbringung der Support-Services wird ausdrücklich von der Bereitschaft des Kunden abhängig gemacht, Unisys entgeltfrei die folgenden Zugriffsmöglichkeiten bereitzustellen:

- (a) Zugriff auf das System des Kunden und die Anwendungssoftware auf eine von Unisys anzugebende Art und Weise
- (b) Zugriff auf die Protokolldateien des Systems
- (c) Zugriff auf das System des Kunden für Zwecke der Durchführung einer Diagnoseuntersuchung und von Testroutinen aus der Ferne
- (d) Zugriff auf den Speicherauszug (Memory Dump) des Systemkerns und
- (e) Zugriff auf den Speicherauszug (Memory Dump) des Programmspeichers des Systems und damit in Zusammenhang stehende Daten

3.5 Abgrenzung

Innerhalb jedes Haupt-Release der Anwendungssoftware bietet Unisys nur Support für das jeweils aktuelle Wartungs-Release an.

3.6 Anwendungssoftware-Releases

3.6.1 Haupt-Releases

Unisys kann von Zeit zu Zeit von Unisys entwickelte Haupt-Releases der Anwendungssoftware zur Verfügung stellen, die für eine separate Lizenzierung durch den Kunden verfügbar gemacht werden. In diesem Falle erstrecken sich die Support-Services auf jedes vom Kunden lizenzierte Haupt-Release der Anwendungssoftware. Im Rahmen der Bereitstellung von Haupt-Releases können zusätzliche Lizenzgebühren anfallen

Unisys kann eine Kompatibilität zwischen zwei (2) verschiedenen Haupt-Releases nicht garantieren.

Die Verantwortung für Installation, Tests und Implementierung des Haupt-Release sowie, sofern zutreffend, eventuell vorhandener individuell entwickelter Anwendungen des Kunden liegt ausschließlich beim Kunden.

Support-Services werden von Unisys ausschliesslich für den jeweils aktuelle und das unmittelbar zuvor veröffentlichte Haupt-Release der Anwendungssoftware geleistet.

3.6.2 Wartungs-Releases

Unisys kann von Zeit zu Zeit von Unisys entwickelte Wartungs-Releases der Anwendungssoftware zur Verfügung stellen. Der Kunde ist berechtigt, in einer von Unisys mitzuteilenden Art und Weise ein Exemplar des entsprechenden Wartungs-Release ohne zusätzliche Kosten zu bestellen.

Für Wartungs-Releases erhält der Kunde eine Lizenz auf der gleichen Basis wie die ursprüngliche Anwendungssoftware und für die verbleibende Laufzeit der Original-Lizenz. Für Wartungs-Releases der Anwendungssoftware gilt für den verbleibenden Zeitraum der Original-Gewährleistung, den Unisys bei der erstmaligen Bereitstellung der entsprechenden Anwendungssoftware gewährt hat, die gleiche Gewährleistung wie für die Original-Anwendungssoftware.

Jedes Wartungs-Release besteht aus einer Reihe von Softwareprogrammen und Dateien, die auf das jeweils aktuelle, veröffentlichte Release-Niveau aktualisiert wurden und Fehlerkorrekturen und geringfügige Funktionalitätsabänderungen beinhalten können. Diese Programme und Dateien werden auf elektronischem Wege oder in Form von maschinenlesbaren Datenträgern verfügbar gemacht.

Jedes Wartungs-Release wird durch Dokumentation ergänzt, die den Kunden in angemessenem Umfang über das gelöste Problem, eventuelle Funktionsverbesserungen sowie, falls zutreffend, über bekannte wesentliche Unterschiede im Betrieb informiert. Sofern im Anwendungs-Support-Service-Plan nichts Gegenteiliges vermerkt ist, stellt Unisys derartige Dokumentation ausschliesslich durch elektronische Medien und in englischer Sprache zur Verfügung.

Innerhalb eines Haupt-Release ist jedes Wartungs-Release mit dem durch sie ersetzen vorherigen Wartungs-Release sowie mit der unveränderten System-Software kompatibel, die entweder ursprünglich oder nachträglich schriftlich von Unisys für den Betrieb des jeweiligen Haupt-Release bestätigt wurde.

Innerhalb jedes Haupt-Release bietet Unisys nur Support für das jeweils aktuelle Wartungs-Release an.

3.7 Nicht in den Support-Services für Anwendungssoftware enthaltene Services

Sofern nicht anders vereinbart, ist Unisys ab dem End-of-Life-Datum des Release weder verpflichtet, Support-Services für das jeweilige Haupt-Release der Anwendungssoftware bereitzustellen, noch Updates für das zu diesem Haupt-Release gehörende Wartungs-Release herzustellen, ferner sind die folgenden Leistungen nicht in den Support-Services enthalten:

(a) Versionen der Anwendungssoftware, die älter sind als das dem aktuellen Haupt-Release unmittelbar vorausgehende Haupt-Release.

(b) Die Korrektur von Fehlern oder Funktionalitätsverlust, die auf Modifikationen eines Teils der Anwendungssoftware oder ihrer Dokumentation zurückzuführen sind, welche durch den Kunden oder einen Dritten durchgeführt wurden und nicht schriftlich von Unisys genehmigt wurden.

(c) Die Korrektur von Fehlern, die auf Unfälle, Missbrauch, Schuld oder mangelnde Sorgfalt des Kunden, seiner Mitarbeiter, Beauftragten, Vertragsnehmer oder Besucher, Bedienfehler bzw. Gründe zurückzuführen sind, die nichts mit der Anwendungssoftware zu tun haben oder sich anderweitig der angemessenen Kontrolle durch Unisys entziehen.

(d) Software, die nicht ausdrücklich als Teil der Anwendungssoftware aufgelistet ist, im Anwendungs-Support-Service-Einzelvertrag enthalten ist.

(e) Die Installation und/oder Konfiguration der Betriebssoftware oder anderer Drittanwendungen, die eine Schnittstelle zur Anwendungssoftware besitzen oder auf diese zugreifen.

(f) Komponenten des Anwendungssoftware-Systems, die nicht im Anwendungs-Support-Service-Einzelvertrag aufgeführt sind.

(g) Mängel, die durch ungültige Daten verursacht wurden, gleich ob diese vom Kunden, durch Datenkonvertierung, Dritte oder anderweitig eingegeben wurden.

(h) Migrations-Support und Services im Zusammenhang mit dem Wechsel von einem Release der Anwendungssoftware auf ein anderes.

(i) Sicherheits-Backups von Datendateien des Kunden, die durch die Anwendungssoftware benutzt werden.

(j) Mängel, die sich aus unangemessener Verwendung oder unangemessenem Betrieb der Anwendungssoftware ergeben.

Die Arbeitszeit, die von den Support-Mitarbeitern von Unisys auf die Untersuchung von Fehlern und Funktionalitätsverlust verwendet wird, welche auf einen oder mehrere der oben genannten Gründe zurückzuführen sind, werden dem Kunden nach Zeit und Aufwand zu den jeweils gültigen Arbeitszeit- und Materialpreisen von Unisys in Rechnung gestellt.

3.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

Die erfolgreiche und rechtzeitige Erbringung der Anwendungssoftware-Support-Services durch Unisys ist von der rechtzeitigen Erfüllung seiner im Folgenden beschriebenen Obliegenheiten durch den Kunden abhängig. Unisys ist berechtigt, die Erbringung ihrer Support-Services so lange auszusetzen, wie der Kunde es versäumt, seinen im weiteren Verlauf aufgeführten Obliegenheiten nachzukommen:

(1) Für die Dauer jeder Support-Services, hat der Kunde einen „Client Support Manager“ als geeigneten Ansprechpartner mit folgenden Aufgaben zu bestimmen und Unisys entsprechend in Kenntnis zu setzen:

(a) im Namen des Kunden Entscheidungen bezüglich der Support-Services zu treffen, die im Rahmen eines Anwendungs-Support-Services-Einzelvertrages erbracht werden, einschliesslich eventueller Änderungen der Support-Services davon,

(b) Unisys mit allen Informationen bezüglich der Operationen und Aktivitäten des Kunden zu versorgen, welche von Unisys für die Erbringung der Support-Services benötigt werden, und

(c) als Kontaktperson bezüglich der Erbringung der Support-Services aufzutreten.

(2) Der Kunde wird sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit den Support-Services ausschliesslich durch den Client Support Manager bzw. den von diesem ernannten Client Support-Mitarbeitervertretern an Unisys zu übermitteln

(3) Der Kunde trägt die Verantwortung für die Installation, Tests und den Betrieb der Haupt-Releases.

(4) Der Kunde übernimmt die Verteilung und Weitergabe von Updates innerhalb der eigenen Organisation.

(5) Der Kunde stellt sicher, dass die Anwender und Manager der Anwendungssoftware jederzeit adäquat ausgebildet sind.

(6) Der Kunde trägt die Verantwortung für den Einsatz der Anwendungssoftware, einschliesslich Betriebsprozeduren, Audit-Kontrollen, Korrektheit und Sicherheit der Ein- und Ausgabedaten, Neustart- und Wiederherstellungs-Routinen und sonstige Prozeduren, die für die durch den Kunden vorgesehene Nutzung der Anwendungssoftware erforderlich sind.

(7) Der Kunde hat alle erforderlichen Ausrüstungen und Arbeitsumgebungen (unter anderem Büroraum, Telefone und Internetzugang) zur Verfügung zu stellen, die zur Erbringung der Support-Services benötigt werden.

(8) Der Kunde:

(a) Trägt, soweit nichts anderes vereinbart ist, die Verantwortung für die Installation, den Einsatz und die vollständige Überprüfung von Fehlerkorrekturen und Wartungs-Releases innerhalb einer Frist von sechzig (60) Tagen nach ihrem Empfang von Unisys.

(b) Stellt sicher, dass ausreichend Computerzeit und geeignetes Personal zur Verfügung gestellt werden, um die von Unisys angebotenen Korrekturen zu implementieren und ihre Entgegennahme durch die Anwender zu testen.

(c) Gestattet den Einsatz von Online-Diagnose-Werkzeugen an der Anwendungssoftware für Zwecke der Fernanalyse und Support-Services, die in Abschnitt 3.4 aufgeführt sind oder falls anderweitig von Unisys verlangt. Die Verantwortung für die Bereitstellung und den Unterhalt der zur Ermöglichung der Fern-Support-Funktion erforderlichen Kommunikationsinfrastruktur liegt beim Kunden.

(d) Führt die von Unisys verlangten Aktivitäten und Routinen zur Mängel-Diagnose durch und stellt Unisys die Daten zur Verfügung, die Unisys in angemessenem Umfang in maschinenlesbarer oder interpretierter Form verlangt und als notwendig oder wünschenswert erachtet, um die Umgebung zu reproduzieren, in der die entsprechende Anwendungssoftware betrieben wurde.

(e) Korrigiert alle Daten, die von einem Mangel beschädigt wurden.

(f) Stellt sicher, dass alle von Unisys herausgegebenen Updates in angemessener Weise getestet werden, bevor sie in das oder die Produktionssystem(e) des Kunden implementiert werden.

4. Optionale Services

Soweit gesondert vereinbart, wird Unisys dem Kunden nach Zeit und Aufwand zu berechnende, zusätzliche Dienstleistungen erbringen, die im folgenden beschrieben sind. Diese Services sind nicht in den Anwendungssoftware-Support-Services enthalten.

4.1 Anwendungssoftware-Release-Service

Sofern vom Kunden gewünscht und in Abhängigkeit von der Ressourcenverfügbarkeit wird Unisys im Rahmen der Installation und Testphase jedes Haupt-Release Vor-Ort-Support durch mindestens einen erfahrenen Unisys-Techniker anbieten. Die Preise für diesen Vor-Ort-Support werden im Anwendungs-Support-Services-Einzelvertrag aufgeführt und verstehen sich zuzüglich der tatsächlich angefallenen Reisekosten.

4.2 Support-Services vor Ort

Der Kunde kann von Unisys Support-Services vor Ort verlangen. In Abhängigkeit von der Personalverfügbarkeit werden diese Services nach Zeit- und Materialaufwand abgerechnet. Es werden die tatsächlich anfallenden Reisekosten in Rechnung gestellt. Der Kunde stellt mindestens einen qualifizierten Mitarbeiter zur Unterstützung des oder der Unisys-Mitarbeiter(s) vor Ort zur Verfügung.

4.3 Support nach dem Ende des Lebenszyklus des Release

Am Ende des Lebenszyklus (End-of-Life-Datum) kann der Kunde gesondert die Fortsetzung des Support-Services bestellen. Die Annahme der Bestellung durch Unisys erfolgt unter dem Vorbehalt eigener Leistungsfähigkeit zu den jeweils gültigen Zeit- und Materialpreisen.

4.4 Services für Produkte von Drittherstellern

Sofern Unisys für den Kunden auch Support-Services für Software von Drittherstellern erbringt, ist der Kunde verpflichtet, die Dritthersteller-Software auf dem jeweils aktuellen Stand der Release-Versionen zu halten, für die auch vom ursprünglichen Lizenzgeber/Anbieter der Dritthersteller-Software Support bereitgestellt wird.

Die Dritthersteller-Software wird im Anwendungs-Support-Services-Einzelvertrag aufgeführt und der Support-Service beschränkt sich darauf, eine Problembeschreibung für die jeweilige Software über den UCF-Prozess aufzunehmen und dieses Problem an den entsprechenden Lizenzgeber weiterzumelden.

5. Zusätzliche Entgelte für ergänzenden Anwendungs-Software-Support-Service

Für von Unisys erbrachte Leistungen, die zusätzlich zu den Support-Services erbracht werden, stellt Unisys dem Kunden den entsprechenden Zeit- und Materialaufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundenpreise von Unisys in Rechnung, folgende Tätigkeiten von Unisys sind ebenfalls ergänzend kostenpflichtig:

(a) Erstellung eines Ereignisberichts, der nicht in direktem Zusammenhang zu der Anwendungssoftware steht oder der aufgrund einer Abänderung der Anwendungssoftware eingereicht wird, die nicht von Unisys durchgeführt wurde,

(b) Problembeseitigung bzw. Bemühungen zur Problembeseitigung, die auf das Versäumnis des Kunden zurückzuführen ist, die Anwendungssoftware in Übereinstimmung mit ihrer Dokumentation einzusetzen,

(c) Einsätze, die darauf zurückzuführen sind, dass es der Kunde versäumt hat, ein von Unisys bereitgestelltes Reparatur-, Wartungs- oder Verbesserungs-Release zu installieren, welches das entsprechende Problem behoben hätte, oder

(d) Installations-Services für Releases der Anwendungssoftware.

(e) Tests der Anwenderakzeptanz und Implementierungs-Support für ein Release der Anwendungssoftware, Verfügbarkeit von Unisys-Personal vorausgesetzt,

(f) jeden anderen Service, der nicht Teil der Support-Services ist.

5.1 Erweiterte Support-Zeiten

Der Kunde kann die Bereitstellung von Support ausserhalb der Geschäftszeiten („Off Hours“) beauftragen. Dies bezieht sich auf beauftragte Support-Services zu Zeiten, die ausserhalb der PPM liegen. Diese Leistungserweiterung ist gesondert kostenpflichtig.