

---

# SUPPORTVERTRAG

zwischen

## **AUFTRAGGEBER,**

*der Partei, die in Anhang 2 als AUFTRAGGEBER bezeichnet ist,*

und

## **AUFTRAGNEHMER,**

*der Partei, die in Anhang 2 als AUFTRAGNEHMER bezeichnet ist,*

Version: 1.0d

Supportvertrag Nr.: **AXXXXXXXXX**

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Der Vertrag</b> .....	<b>3</b>
1.1	Vertragsgegenstand .....	3
1.2	Dienstleistungen .....	3
1.3	Umfang des VERTRAGES .....	3
<b>2</b>	<b>Pflichten des AUFTRAGNEHMERS</b> .....	<b>4</b>
2.1	BASISDIENSTE .....	4
2.2	SUPPORTLEISTUNGEN .....	5
2.3	Servicezeiten .....	7
2.4	Allgemeine Pflichten .....	8
<b>3</b>	<b>Pflichten des AUFTRAGGEBERS</b> .....	<b>9</b>
3.1	Ansprechpartner bei Störungen .....	9
3.2	Zugang zur ANLAGE .....	9
3.3	Infrastruktur .....	9
3.4	Ersatzteile.....	9
3.5	Mitwirkungspflicht .....	9
3.6	Datensicherung .....	9
<b>4</b>	<b>Preise</b> .....	<b>10</b>
4.1	JAHRESGEBÜHR .....	10
4.2	Kosten für Störungsbehebung .....	10
<b>5</b>	<b>Allgemeine Vertragsbedingungen</b> .....	<b>11</b>
5.1	LAUFZEIT des VERTRAGES .....	11
5.2	Beginn des VERTRAGES.....	11
5.3	Beendigung des VERTRAGES .....	11
5.4	Vertragsänderungen.....	11
5.5	Abtretung, Untervergabe .....	11
5.6	Zahlungsbedingungen .....	11
5.7	Haftung.....	11
5.8	Gerichtsstand, geltendes Recht.....	12
<b>6</b>	<b>Vertragsdokumente</b> .....	<b>12</b>
6.1	Mitgeltende Dokumente .....	12
6.2	Anhänge.....	12
<b>7</b>	<b>Unterschriften</b> .....	<b>13</b>
<b>Anhang 1: Besondere Vertragsbedingungen</b> .....		<b>14</b>
<b>Anhang 2: Angaben zum VERTRAG</b> .....		<b>15</b>
<b>Anhang 3: ANLAGE</b> .....		<b>16</b>
<b>Anhang 4: Stundensätze 2019</b> .....		<b>17</b>
<b>Anhang 5: JAG Angebot Nr. XXXXXX, tt Monat 2018</b> .....		<b>18</b>

## **1 Der Vertrag**

### **1.1 Vertragsgegenstand**

Der Auftragnehmer erbringt unter diesem Supportvertrag, im folgenden VERTRAG genannt, Basisdienstleistungen und Supportleistungen.

Diese Dienstleistungen helfen dem AUFTRAGGEBER, eine hohe Verfügbarkeit und Ausfallssicherheit der installierten Anlage oder Anlagenteile sowie der implementierten Anwendungssoftware sicherzustellen. Im Weiteren stellen diese Dienstleistungen die Voraussetzungen und Grundlagen sicher, um die Anlage oder Anlagenteile zu einem späteren Zeitpunkt auszubauen oder nachzurüsten.

Unter diesem VERTRAG stellt der AUFTRAGNEHMER geeignete organisatorische Massnahmen, entsprechende Geschäftsprozesse und Ressourcen mit den notwendigen Qualifikationen und Know-how sicher, um die Basisdienstleistungen und Supportleistungen jederzeit erbringen zu können, und um die Anlage oder Anlagenteile des AUFTRAGGEBERS jederzeit ausbauen oder nachrüsten zu können.

Dieser VERTRAG regelt die Rechte und Pflichten der Parteien.

### **1.2 Dienstleistungen**

Der AUFTRAGNEHMER erbringt unter diesem VETRAG die folgenden Dienstleistungen:

1) BASISDIENSTE:

- Account Management
- Betrieb Service Desk
- Betrieb Ticket-System
- Ersatzteilversorgung

2) SUPPORTLEISTUNGEN:

- Betrieb einer Bereitschaftsorganisation
- Störungsbehebung

### **1.3 Umfang des VERTRAGES**

Die BASISDIENSTE und SUPPORTLEISTUNGEN werden unter diesem Vertrag ausschliesslich für die in Anhang 3 definierten Anlagen, Anlagenteile und Anwendungssoftware, zusammen im Folgenden die ANLAGE genannt, erbracht.