

Grellingerstrasse 40
4052 Basel

Tel.: 061 713 86 34
Fax: 061 713 86 37

E-Mail: info@portax.ch
Internet: www.portax.ch

Leistungsbeschreibung Wartungsvertrag für kleine Server

1. Sinn & Zweck

Die von uns im Rahmen dieser Verträge angebotenen Leistungen dienen vor allem der vorbeugenden Wartung, der Leistungsüberwachung und der Datensicherheit. Darunter verstehen wir die rechtzeitige Erkennung und Vermeidung von Hard-, Software- und Sicherheitsproblemen, sowie die Verfügbarkeit brauchbarer Datensicherungen im Bedarfsfall.

Zudem möchten wir unsere Kunden von eigenen aufwändigen Suchaktionen nach Softwareupdates im Internet und Anfragen bei Hard- & Softwareherstellern oder -verkäufern befreien.

Erklärtes Ziel ist es, unsere Kunden von möglichst vielen unangenehmen Aufgaben im Zusammenhang mit Informatikmitteln zu bewahren, damit sie sich uneingeschränkt ihren geschäftlichen Aktivitäten widmen können.

2. Leistungen

Im Rahmen dieser Wartungsverträge verpflichten wir uns zu folgenden Leistungen:

- Überwachung der Datensicherung, der Hard- & Software & Reaktion im Bedarfsfall
- Überwachung der installierten Lösung zur Abwehr von Schadsoftware & Ergreifung geeigneter Massnahmen im Bedarfsfall (falls vorhanden)
- Installation & Test der notwendigen Aktualisierungen (Treiber & Betriebssystem)
- Beratung in allen oben genannten Punkten
- Geeignete Massnahmen zur Leistungssteigerung ergreifen (falls notwendig)
- Organisation & Überwachung von Hilfe im Schadensfall (Hardware)
- Auswertung der Ereignisprotokolle
- Protokollierung der erkannten Schwachstellen & Mängel

Diese Leistungen werden wenn immer möglich mittels Fernzugriff (siehe 3. Voraussetzungen) erbracht. Sollte dies nicht möglich und ein Besuch beim Vertragsnehmer unumgänglich sein, können dafür zusätzlichen Kosten entstehen.

Weitere Leistungen

Der Vertragsnehmer hat Anspruch auf kostenlosen Telefonsupport während den üblichen Geschäftszeiten. Einschränkungen dieser Leistung sind im Abschnitt (Einschränkungen) beschrieben.

3. Voraussetzungen

Um einen Wartungsvertrag für kleine Server abschliessen zu können müssen neben zumindest einem Client-Betriebssystem von Microsoft folgende weiteren Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der PORTAX AG wird Zugriff auf den Server gestattet (dafür ist eine permanente Internet-Verbindung notwendig)
- Zur Datensicherung wird Software von Acronis eingesetzt

Die Kosten zur Schaffung dieser Voraussetzungen trägt der Vertragsnehmer. Wir stellen dafür gerne unsere Dienstleistung und Erfahrung zur Verfügung. Selbstverständlich können diese Komponenten auch für eigene Zwecke (z.B. Fernzugriff mit VPN) genutzt werden. Dadurch fallen ev. weitere Kosten an.

4. Aufwand & Kosten

Die Aktivitäten im Rahmen dieser Wartungsverträge sind sehr oft mit Neustarts der betroffenen Systeme verbunden. Wir sind darum meistens verpflichtet unsere Arbeit in der Nacht oder in Randzeiten durchzuführen.

Die Kosten setzen sich aus drei Komponenten zusammen. Die Basis bildet ein Microsoft Client-Betriebssystem. Wenn auf diesem eine Arbeitsgruppenlösung wie z.B. Kerio läuft, kommt der Zusatz für diese Komponente zur Anwendung. Beim Einsatz einer zentral verwalteten Lösung zum Schutz vor Schadsoftware (z.B. Symantec Endpoint Protection) fallen ebenfalls höhere Kosten an.

Physische und virtuelle Systeme werden nicht unterschieden.

Die Jahresprämien für die oben beschriebenen Dienstleistungen entnehmen Sie bitte dem aktuellen Tarifblatt.

5. Einschränkungen

Die PORTAX AG kann keine Garantie dafür übernehmen, dass an den, in den Wartungsverträgen eingeschlossenen Systemen, keine Mängel auftreten. Wir sind zudem nicht verpflichtet im Softwarebereich immer die aktuellsten Versionen einzuspielen und entscheiden aufgrund sorgfältiger Tests, welche Updates notwendig und sinnvoll sind.

Trotz aller Sorgfalt ist es nicht auszuschliessen, dass eine von uns vorgenommene Änderung am System zu unerwarteten Nebenwirkungen führt. Wir sind in einem solchen Fall selbstverständlich bemüht, den Normalzustand so rasch als möglich wieder herzustellen. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Die Wartungsverträge beinhalten keine Garantieverlängerungen und keine Verpflichtung irgendwelche Arbeiten zu verrichten, die gegen Garantiebestimmungen von Herstellern und Lieferanten verstossen, oder zu deren Pflichten gehören. Wir nehmen in der Regel keine Hardware Umbauten & Reparaturen vor.

Nicht gedeckte Aufwendungen und Kosten:

- Aufwendungen von Drittpartnern (z.B. für Reparaturen ausserhalb der Herstellergarantie)
- Bekämpfung von Schad-Software jeglicher Art auf Server- & Client-Systemen
- Aufwand zu Wiederherstellung nicht mehr lauffähiger Systeme
- Behebung von Problemen, die durch den Eingriff des Kunden oder einer dritten Partei entstanden sind (z.B. gelöschte Dateien, Software-Inkompatibilitäten), sowie Erweiterungen und Neuinstallationen
- Ordentliche Produktaktualisierungen der Software Hersteller im Sinne der Weiterentwicklung (im Gegensatz zu Problembehebungen, wie Serviceupdates & Patches)

Die PORTAX AG kann weder die jederzeitige und unmittelbare Erreichbarkeit, noch die Lösung des genannten Problems garantieren. Werden aufgrund einer telefonischen Anfrage Recherchearbeiten notwendig, können diese zu unseren üblichen Ansätzen verrechnet werden. Die PORTAX AG ist verpflichtet, die Kundschaft vor der Entstehung zusätzlicher Kosten, über deren Anfall und voraussichtliche Höhe zu informieren.

6. Allgemeine Bestimmungen

Der Kunde erhält bei Vertragsabschluss von der PORTAX AG eine Vertragsnummer und ein Kennwort, die bei telefonischen Supportanfragen verlangt werden können.

Die Prämien sind jährlich im Voraus zu entrichten.

Die Vertragsdauer beträgt ein Jahr. Sie verlängert sich ohne Kündigung um jeweils ein weiteres Jahr. Die Kündigung ist von beiden Parteien jederzeit, unter Einhaltung einer einmonatigen Frist, möglich. Bereits bezahlte Jahresprämien werden nicht zurückerstattet.

Die Voraussetzungen (siehe 3. Voraussetzungen) für den Abschluss von Wartungsverträgen können durch die PORTAX AG jederzeit geändert werden. Ev. können aufgrund dieser Anpassungen Wartungsverträge nicht mehr erneuert werden. Die Änderung der Voraussetzungen während der Vertragsdauer ist zwar möglich, dieser Umstand führt aber niemals zu einer vorzeitigen Auflösung bestehender Verträge. Die PORTAX AG ist verpflichtet Vertragsnehmer rechtzeitig auf Änderungen aufmerksam zu machen.

Die PORTAX AG ist zur Verbesserung des Serviceangebots berechtigt, beim Kunden ein Hard- und Softwareinventar der eingeschlossenen Systeme aufzunehmen und, zum Zweck der Leistungserbringung aus diesem Vertrag, abzuspeichern und auszuwerten. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden verzichtet die PORTAX AG auf dieses Recht.

Arbeitsunterbrüche die aufgrund der Leistungserbringung aus diesen Verträgen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Selbstverständlich wird, soweit als möglich, auf die Bedürfnisse des Kunden Rücksicht genommen. Wenn der Kunde die Leistung zu vertretbaren Zeiten dauernd ablehnt und es dadurch der PORTAX AG verunmöglicht ihrer Leistungspflicht nachzukommen, verfällt die Leistungspflicht der PORTAX AG. In diesen Fällen behält sich die PORTAX AG die Auflösung des Vertragsverhältnisses vor.

Befinden sich die dem betreffenden Servicevertrag unterstellten Geräte ausserhalb der Region Basel (Anfahrtszeit mehr als ca. 20 Minuten) fallen separate Wegkosten an. Diese können von der PORTAX AG in Rechnung gestellt werden. Dazu ist ein entsprechender Hinweis im betreffenden Servicevertrag notwendig.