

(0) Präambel

(0.1) Ergon Informatik AG, Merkurstrasse 43, 8032 Zürich (folgend „Ergon“) erbringt auf der Basis eines separaten Vertrags zu diesen Supportbedingungen dem Kunden Support für die Software „Airlock“ (folgend „Produkt“). Ergon ist Inhaber aller Schutz- und Nutzungsrechte am Produkt und dessen Weiterentwicklungen sowie im Rahmen von Supportleistungen allenfalls erschaffenen Rechte.

(0.2) Der Kunde akzeptiert mit der Bestellung von Supportleistungen die vorliegenden Supportbedingungen.

(0.3) Voraussetzung zum Abschluss und Bestand eines Vertrages für Support bildet das Vorhandensein eines gültigen Lizenzvertrages und eines SSU-Abonnements für das Produkt.

(0.4) Ergon integriert Services Dritter mit dem Produkt (z.B. Cloud Services), auf deren Service Level Ergon keinen Einfluss hat. Deren Service Level Bedingungen werden nicht durch Ergon, sondern durch den Service Lieferanten definiert und zugesichert.

(0.5) Ergon erbringt Support Leistungen für „aktive Releases“. Dies sind Releases für welchen Ergon Wartungs- und Pflegeleistungen erbringt. Der aktuelle Status, welche Releases bis wann aktiv sind, wird unter 'Lifecyle' auf der Plattform Airlock Techzone (<https://techzone.ergon.ch/>) laufend nachgeführt.

(1) Definition der Support Levels

1st-Level-Support

- Ist erste Ansprechstelle für Benutzer - und Helpdesk-Anfragen
- Sammelt alle relevanten technischen Informationen und erfasst sie in einem Issue-Tool
- Beantwortet wiederkehrende Fragen zu bekannten Problemen in einer standardisierten Form mithilfe der technischen Dokumentation, z.B. Techzone, Betriebshandbuch etc.
- Unterstützt die Installation, den Betrieb und die Wartung der Produkte
- Bedient die Produkte

2nd-Level-Support

- Unterstützt den 1st-Level-Support durch die Übernahme von ungelösten Problemen
- Löst dokumentierte Probleme, beispielsweise mittels Workaround
- Eskaliert nicht dokumentierte und komplexe Probleme
- Installiert und konfiguriert die Produkte

3rd-Level-Support

- Analysiert neue und nicht dokumentierte Probleme

- Kennt die Systemumgebung und das Integrationsprojekt
- Lokalisiert das Problem in einer komplexen Systemumgebung und identifiziert die betroffene(n) Komponente(n)

4th-Level-Support

- Experten-Produkt-Support durch Ergon
- Analysiert Probleme, die allenfalls Zugriff auf den Quellcode erfordern
- Unterstützt 3rd-Level-Support bei ungelösten Problemen

(2) Verpflichtungen der Parteien

(2.1) Supportbereitschaft

Die Supportbereitschaft für die jeweiligen Supportlevels umfasst folgende Verpflichtungen:

- Bereitstellung von Personal für die Ausführung von Supportleistungen mit den erforderlichen Kenntnissen (Spezialisten).
- Sicherstellung der notwendigen Infrastruktur für die Leistungserbringung.

(2.2) 1st-Level-Support

Erbringer

Dieser Support-Level wird von den Betriebsverantwortlichen des Kunden, dem Applikationsmanagement eines Hosting-Partners oder der Betriebsabteilung eines Business Process Outsourcers (BPO) des Kunden erbracht.

Voraussetzungen

- Zugriff auf relevante Systeme
- Zugriff auf Airlock Techzone
- Betriebshandbuch vorhanden
- Kenntnis über die letzten Änderungen an Airlock und Backend-Applikationen
- Zugriff auf Netzwerkadministratoren
- Zugriff auf Applikationsverantwortliche
- Zugang zu einem Netzwerkdiagramm
- Zugang zu Beschreibungen der Backend-Applikationen
- Zugriff auf Log-Dateien
- Benutzername und Passwort für Test-Benutzer

Zu erfüllende Aufgaben

- Prüfen, ob das Problem durch neue Anforderungen, veränderte Um Systeme oder Schnittstellen verursacht wurde. Falls Anzeichen existieren, dass Airlock-Produkte das Problem verursachen, entsprechende Massnahmen ergreifen.
- Das Problem an den 2nd-Level-Support weiterleiten, falls die Dokumentation und das Wissen aus der Airlock Academy das Problem nicht abdecken.

Supportbedingungen Airlock

Version 02.20 vom 4. Februar 2020



(2.3) 2nd-Level-Support

Erbringer

Dieser Support-Level wird vom Integrationspartner, vom Applikationsmanagement des Hosting-Partners oder von der Integrationsabteilung eines Business Process Outsourcers (BPO) des Kunden erbracht.

Voraussetzungen

- 2 ausgebildete Mitarbeiter mit gültiger Zertifizierung auf den lizenzierten Produkten.
- Sämtliche Zugriffe und Fähigkeiten des 1st-Level-Support
- System-Passwörter für alle involvierten Systeme, z.B. Admin- und Root-Zugriff für Airlock WAF, Root-Zugriff für Airlock IAM
- Wissen über den aktuellen Projektstand, z.B. Wartungsarbeiten, Änderungen, bekannte Probleme
- Kontakt zu technischen und kommerziellen Ansprechpartnern
- Physisches Labor-Setup beim Partner für alle relevanten und integrierten Produkte
- Zugriff auf Konfigurationsbackups
- Zugriff auf Produktkomponenten-Download auf Airlock Techzone
- Fähigkeit, Airlock-Infrastruktur zu ersetzen
- Zugriff auf Ersatz-Infrastruktur
- Physischer Zugang zum Airlock-Standort
- Wissen über die Konfiguration von Airlock
- Wissen über Anwendungsszenarien von Airlock

Zu erfüllende Aufgaben

- Überprüfen, was 1st-Level-Support bereits gemacht hat
- Konfiguration anpassen, z.B. eine Ausnahme definieren, wenn eine Regel gültige Zugriffe blockiert
- Airlock-Produkte neu starten
- Ersetzen von Airlock gemäss Anleitung aus der Airlock Academy
- Das Problem an den 3rd-Level-Support weiterleiten, falls das Problem weiterhin besteht und die Dokumentation und das Wissen aus der Airlock Academy das Problem nicht abdecken.

(2.4) 3rd-Level-Support

Erbringer

Dieser Support-Level wird vom Hersteller der Gesamtlösung (z.B. Portalhersteller einer Web-Portal-Lösung) oder vom Airlock-Integrationsverantwortlichen des Kunden erbracht.

Voraussetzungen

- 2 ausgebildete Mitarbeiter mit gültiger Zertifizierung auf den lizenzierten Produkten
- Vertiefte Kenntnisse in der Integration, Konfiguration und Betrieb von Airlock.

- Berechtigung, sämtliche Informationen des 1st und 2nd-Level-Support für den gegebenen Fall zu nutzen
- Möglicherweise zeitlich beschränkter Fernzugriff auf Airlock-Systeme

Zu erfüllende Aufgaben

- Überprüfen, was 2nd-Level-Support bereits gemacht hat
- Interaktive Analyse und Ausarbeiten der Lösung
- Zur Verfügung stellen eines Bugfix oder eines Workarounds um das Problem zu beheben
- Das Problem an den 4th-Level-Support weiterleiten, falls das Problem weiterhin besteht und die Dokumentation und das Wissen aus der Airlock Academy das Problem nicht abdecken.

(2.5) 4th-Level-Support

Erbringer

Dieser Support-Level wird von Ergon Informatik als Hersteller des Produkts erbracht.

Voraussetzungen

- Expertenwissen über Airlock-Produkte
- Zugriff auf den Quellcode des Produkts

Zu erfüllende Aufgaben

- Vertiefte Analyse der Arbeiten der vorangehenden Support-Levels
- Aktualisierung der Dokumentation und zur Verfügung stellen von Instruktionen für einen Workaround
- Überprüfung des Standardverhaltens des Produkts
- Erstellen eines Hotfix oder eines neuen Produkt-Release, in Absprache mit dem Produkt-Management und der Produktentwicklung

(3) Service Level Agreement

(3.1) Bereitschaftszeit

Die Parteien vereinbaren für die Erbringung von Support- und Wartungsleistungen als Bereitschaftszeit Montag bis Freitag (exklusive gesetzliche und lokale Zürcher Feiertage), jeweils 08:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr CET. Als lokale Zürcher Feiertage gelten: Berchtoldstag 2. Jan., Sechseläuten 12.00-17.00, Knabenschützen 12.00-17.00.

(3.2) Releases

Ein Release ist eine von Ergon freigegebene Software-Version des Produkts (z.B. Airlock IAM 7.3). Releases werden gemäss nachfolgendem Schema erstellt:

„Major Version“: Enthält neue Funktionalität, grössere Umbauten und veränderte Schnittstellen

Supportbedingungen Airlock

Version 02.20 vom 4. Februar 2020

„**Minor Version**“: Enthält neue Funktionalität, kleine Verbesserungen und ggf. veränderte Schnittstellen

„**Bugfix**“: Enthält Fehlerbehebungen (Patch) oder Sicherheitsverbesserungen

„**Hotfix**“ ist eine rasche Behebung eines kritischen Fehlers oder eine Sicherheitsverbesserung in bestehendem Release.

(3.3) Priorisierung von Issues

„**Critical**“: Ausfall oder Störung des ganzen Systems. Das heisst u.a.:

- Fehler, die alle Benutzer betreffen,
- Zugriff auf Dienste durch Benutzer nicht möglich

„**Major**“: Ernsthafte Störung des Systems (Teilausfall). Das heisst u.a.:

- Fehler bei einzelnen Benutzern
- Störungen im Zugriff auf Funktionen

„**Minor**“: Abweichung, Versagen nicht systembeeinträchtigender Features

- Textfehler, Übersetzungen, etc.

(3.4) Zeiten

„**Reaktionszeit**“ bis zur telefonischen oder E-Mail-Reaktion eines Ergon-Mitarbeiters an den Vertragspartner.

„**Interventionszeit**“ bis ein qualifizierter Ergon-Mitarbeiter beginnt das Problem zu lösen.

„**Störungsbehebung**“ bis zum Zeitpunkt, an dem eine Lösung verfügbar ist.

(3.5) Zeiten gemäss Priorisierung (Service Level)

Ergon ist bestrebt innerhalb folgender Zeiten für folgende Priorisierungen zu agieren. Die Zeiten laufen ab Ticket-Eröffnung.

Priorität	Reaktion	Intervention	Störungsbehebung
Critical	4 Std.	1 Tag	2 Tage
Major	8 Std.	2 Tage	5 Tage
Minor	24 Std.	5 Tage	Folge-Release

- Die definitive Störungsbehebung erfolgt nach Möglichkeit in allen Prioritäten per nächstem Release.
- Von Ergon erfasste und freigegebene Tickets sind vom Vertragspartner bezüglich Status jederzeit einsehbar.
- Die Fristen werden während Feiertagen und ausserhalb der Bürozeiten unterbrochen. Im konkreten Beispiel bedeutet dies, dass bei einem Ticket der Kategorie „Critical“, welches am Freitag, den 04.03. um 10.00 Uhr erfasst wird, bis spätestens am

Montag, den 07.03. um 10.00 Uhr mit der Lösung des Problems (Interventionszeit) begonnen wird.

(3.6) Supportleistungen ohne weitere Kostenfolge

Folgende 4th-Level-Supportleistungen sind inbegriffen:

- Analyse und Behebung von Produktfehlern,
- Analyse von Vorschlägen zu Produkterweiterungen

Sofern der Kunde seine Mitwirkungspflicht bei den vorangehenden Support-Stages nicht oder unvollständig ausführt, kann Ergon Supportleistungen zurückweisen oder Supportleistungen mit Kostenfolge erbringen.

Stellt sich bei der Fehlersuche heraus, dass der Fehler nicht im Produkt lag, so wird der Aufwand als Supportleistung mit Kostenfolge nach Aufwand in Rechnung gestellt.

(3.7) Supportleistung mit Kostenfolge

Ergon erbringt folgende zusätzliche Supportleistungen nach Aufwand zu den im Support-Vertrag vereinbarten Konditionen:

- Unterstützung bei der Installation vom Produkt.
- Unterstützung für konfigurative Änderungen an der Software, für die kein neuer Release benötigt wird.
- Unterstützung bei Anpassungen an veränderte Dritt-Systeme (z.B. Schnittstellen-, OS-, Middleware-Komponentenänderungen)
- Unterstützung in der Fehlersuche, falls der Fehler nicht im Produkt lag.
- 1st, 2nd und 3rd-Level-Support
- Erstellung von Anforderungsanalysen, Lösungsspezifikationen und Umsetzung von kundenspezifischen Neu- oder Weiterentwicklungen
- Wartungs- und Supportbereitschaft und Leistungen ausserhalb der Bereitschaftszeit

(3.8) Organisatorisches

Supportanfragen sind im Airlock Online Ticketing zu erfassen: <https://techzone.ergon.ch/support>

- Für alle Support-Anfragen muss ein Ticket eröffnet werden. Der Erledigungsverlauf wird darin dokumentiert. Die Dokumentation umfasst die laufenden Erkenntnisse bzw. Informationen, die für die Lösung des jeweiligen Tickets relevant sind.
- Für Tickets mit Priorität „Critical“ ist eine telefonische Meldung notwendig. +41 44 268 87 77

(4) Gewährleistung, Haftung

(4.1). Ergon sichert eine professionelle Durchführung der Supportleistungen nach Aufwand zu. Eine Ergebnisverantwortung ist nicht gegeben. Ergon kann zur Leistungserbringung auch Dritte beiziehen. Für im Rahmen von Supportleistungen abgegebene Code-Änderungen am Produkt, wie Bugfixes oder

Workarounds leistet Ergon Gewähr, dass diese beim bestimmungsgemässen Gebrauch von den zugesicherten Funktionalitäten und Leistungen nicht so weit abweicht, dass deren Eignung für den bestimmungsgemässen Gebrauch verunmöglicht oder erheblich gemindert ist. Während der Gewährleistungsfrist von drei Monaten ab Publikation der Downloadmöglichkeit der Produkteänderung wird Ergon abschliessend folgende Mängelbeseitigung vornehmen. Als Mängelbeseitigung gilt nach Wahl von Ergon die erneute Abgabe eines Korrekturcodes bzw. einer korrigierten Version des Produkts oder das Aufzeigen einer (temporären) Ausweichlösung zur Umgehung oder Unterdrückung des Mangels.

(4.2) Ergon übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemässe Bedienung, Parametrisierung oder abnormale Betriebsbedingungen (z.B. Hardware-Fehler, Betriebssystem) zurückzuführen sind. Für durch Dritte oder den Kunden vorgenommene Änderungen am Produkt übernimmt Ergon keine Gewähr.

(4.3) Ergon haftet für Schäden, sofern ihr oder ihren Mitarbeitern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird für die Dauer eines Vertragsjahres insgesamt auf CHF 100'000.- beschränkt. Der Ersatz von Mangelfolge- und indirekten Schäden, wie entgangener Gewinn oder Datenverlust, ist ausgeschlossen.

(5) Vergütung/Zahlungsbedingungen

(5.1) Supportgebühren werden mit Vertragsabschluss fällig und sind jährlich zum Voraus geschuldet. Vergütungen für Dienstleistungen oder zusätzliche Leistungen werden auf Monatsbasis, jeweils zuzüglich Spesen und Nebenkosten, in Rechnung gestellt.

(5.2) Alle Rechnungen sind vom Kunden inklusive Mehrwertsteuer rein netto innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum auf das von Ergon angegebene Konto zu bezahlen.

(5.3) Rechnungen, die innerhalb der Zahlungsfrist nicht schriftlich beanstandet werden, gelten als anerkannt.

(6) Rechte am Produkt

(6.1) Dem Kunden stehen nur die im Rahmen dieser Supportbedingungen ausdrücklich eingeräumten Rechte auf Gebrauch des Produktes zu. Alle übrigen Rechte, insbesondere das Eigentum, das Urheberrecht und die Schutzrechte am Produkt und alle nicht ausdrücklich übertragenen Nutzungsbefugnisse verbleiben bei Ergon, bzw. dem Inhaber der Schutzrechte an Lizenzen.

(6.2) Das Produkt enthält Informationen, Ideen, Datenstrukturen, Datenbankmodelle, Libraries, Tools, Konzepte, Designs, Methoden und Verfahren, welche Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von Ergon darstellen. Demgemäss verpflichtet sich der Kunde, das Produkt mit der gleichen Sorgfalt und Vertraulichkeit

wie eigene Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zu behandeln, es nur für den in diesen Supportbedingungen umschriebenen bestimmungsgemässen Gebrauch zu verwenden und dieses, unter Vorbehalt vorgängiger schriftlicher Ermächtigung durch Ergon, Dritten in keiner Art und Form, weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen, noch es zu veröffentlichen.

(6.3) Diese Geheimhaltungspflichten bleiben, solange daran ein berechtigtes Interesse von Ergon besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

(7) Dauer und Beendigung

(7.1) Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung zustande und wird für die darin vereinbarte Dauer, bzw. beim Fehlen einer entsprechenden Regelung für ein Jahr, abgeschlossen. Nach Ablauf der vereinbarten Dauer erneuert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr, es sei denn, er wäre unter Einhaltung einer 30-tägigen Frist zum Vertragsjahresende gekündigt worden.

(7.2) Bei Nichtbezahlung der vereinbarten Vergütungen trotz einmaliger Mahnung und Einräumen einer angemessenen Nachfrist, kann Ergon ihre Supportleistungen einstellen.

(8) Schlussbestimmungen

(8.1) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, berührt das die übrigen Vertragsteile nicht. Die Parteien werden gemeinsam eine Regelung finden, welche die unwirksamen Bestimmungen ersetzt.

(8.2) Diese Lizenzbedingungen können durch Ergon je-derzeit geändert werden und werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Ohne Einspruch des Kunden innert 20 Arbeitstagen treten diese in automatisch in Kraft.

(8.3) Alle unter diesen Supportbedingungen abgeschlossenen Verträge unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980.

(8.4) Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten bezüglich dieses Vertrags in guten Treuen eine einvernehmliche Einigung zu finden. Kommt trotz dieser Bemühungen auf gutlichem Weg keine Einigung zustande, wird Zürich 1 als Gerichtsstand bestimmt.