

# Service Level Agreement

Baldegger+Sortec AG

**Inhaltsverzeichnis**

**1. Vertragsgegenstand.....3**

1.1 Begriffe.....3

1.2 Grundlagen.....4

1.3 Stundenansatz.....4

1.4 Ersatzgeräte.....4

**2. SLA 1: Softwarewartung.....4**

2.1 Pflege aktueller Versionen.....4

2.2 Weiterentwicklung / neue Versionen.....5

2.3 Störungsbearbeitung SLA1.....5

**3. SLA 2 – 3 Helpdesk / Support.....6**

3.1 Supportorganisation.....6

3.2 Betriebszeiten.....6

3.3 Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten SLA2-3 .....7

3.4 Preisstruktur.....7

**4. Mitwirkungspflichten.....8**

4.1 Fernwartungszugang.....8

4.2 Fehlerbeschreibung und Tests.....8

**5. Angebotene Dienstleistungen.....8**

**6. Vertragsdauer.....9**

6.1 Vertragsbeginn.....9

6.2 Kündigung.....9

7. Allgemeine Bestimmungen.....9

7.1 Haftung.....9

7.2 Salvatorische Klausel.....9

7.3 Gerichtsstand.....9

## 1. Vertragsgegenstand

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt, sobald ein/e Kunde/in der Baldegger+Sortec AG (B+S) die aus dem Lizenzwerb berechnete Wartungs- und Supportgebühr fristgerecht bezahlt hat.

### 1.1 Begriffe

Folgende Begriffe werden im SLA verwendet:

Begriff	Beschreibung
Baldegger+Sortec	Name des Anbieters für den Vertrieb und Support
Arcavis	Name der Software
Softwarelizenz	Zeitlich begrenztes Nutzungsrecht der Software Arcavis im vereinbarten Umfang.
Lizenzgebühr	Jahresgebühr, welche die Softwarelizenz beinhaltet und jeweils im Voraus zu entrichten ist.
Software-Wartung	Diese umfasst die Weiterentwicklung von Arcavis und Fehlerbereinigungen in aktuellen und künftigen Versionen. Nicht enthalten sind Kosten für die Durchführung von Release-Projekten, beispielsweise Datenbank-Migrationen, Schulungen oder Beratung.
Betriebsabonnement	Individuell buchbare Service-Pakete in denen die Software-Wartung (Pflege und Updates) standardmässig enthalten ist.
Service-Pakete	Das gewählte Service-Paket ist jeweils während einem Jahr gültig und beinhaltet Supportleistungen von Arcavis sowie den kostenlosen Ersatz von Hardware, die bei B+S erworben wurde, zur Überbrückung im Schadenfall. In der Gebühr nicht enthalten sind die Dienstleistungen Schulung und Beratung, sowie Problemlösungen, die durch Dritte oder durch Mängel in der Infrastruktur verursacht wurden.
Hotline & Support	Die Hotline nimmt sämtliche Meldungen entgegen und steht allen Kunde/innen während 365 Tagen zur Verfügung.
Cloud	Datenbanken werden in der Cloud gehostet, B+S garantiert eine Verfügbarkeit von 98%.

## Service Level Agreement

### 1.2 Grundlagen

Die Höhe der Gebühren für Wartung und Service berechnet sich aus dem Lizenzvolumen und der Anzahl Kassenplätze, die die Kundin / der Kunde nutzt. Die daraus berechnete jährliche Gebühr ist in den jeweiligen Auftragsbeschreibungen ersichtlich.

Der Service Level (SL) beginnt mit der Stufe SLA1, jede weitere Stufe baut auf den vorhergehenden Stufen auf. SLA3 setzt SLA2 + SLA1 voraus.

Ab Stufe SLA2, ist die Kundin / der Kunde zur direkten Nutzung des Ticketsystems berechtigt. Die zu verrechnenden Leistungen werden mit einem günstigeren Tarif verrechnet (siehe Punkt 3.4).

Die jährlichen Gebühren sind jeweils im Voraus zahlbar und sind folgendermassen berechnet:

SLA1:	Softwarewartung	in der monatlichen/jährlichen Gebühr enthalten
SLA2:	Abonnement Basic	CHF 480 pro Kassenplatz jeder weitere Kassenplatz CHF 240 zusätzlich
SLA3:	Abonnement Advanced	CHF 480 pro Kassenplatz zusätzlich

Reparaturen und Ersatzleistungen auf alle Geräte wird maximal während 6 Jahren nach Vertragsabschluss und maximal 6 Jahre alte Geräte gewährleistet. Danach werden keine Reparaturen oder Ersatzleistungen garantiert. Ausnahmen sind zusätzlich vertraglich geregelte Spezialfälle.

### 1.3 Stundenansatz

SLA1:	Softwarewartung	175.- CHF pro Stunde
SLA2:	Abonnement Basic	159.- CHF pro Stunde
SLA3:	Abonnement Advanced	159.- CHF pro Stunde

### 1.4 Ersatzgeräte

Folgende Ersatzgeräte kann die B+S zur Verfügung stellen: Touchkassen, Bondrucker, Küchendrucker, Küchenmonitore, Handscanner, Standscanner

Ausgeschlossen sind jegliche weitere Peripherie-Geräte, mobile Geräte, Self-Checkout, Kiosk-Systeme, Barautomaten und Geldwechsler, Waagen, Einbauscanner

## 2. SLA1: Softwarewartung

### 2.1 Pflege aktueller Versionen

Auch in erprobten Versionen können in gewissen Konstellationen Fehler auftreten. Im Rahmen der Softwarewartung behebt B+S reproduzierbare Fehler und stellt einen reibungslosen Betrieb von Arcavis sicher.

Für Basiskomponenten wie Windows, SQL oder Go to Assist stellt B+S den nötigen Funktionsumfang der Kassensoftware sicher. Insbesondere sorgt B+S mit den Zulieferern für eine durchgängige Versionspolitik, die auf allfällige neue Versionen von Basiskomponenten abgestimmt ist. Dazu werden Releases geplant und umgesetzt.

### **2.2 Weiterentwicklung / neue Versionen**

Standard-Module von Arcavis werden durch den Softwarelieferanten permanent weiterentwickelt, technologische Veränderungen, Trends sowie funktionale Erweiterungen und deren Reife angepasst. Die Kundin / der Kunde hat im Rahmen der geleisteten Wartungsgebühr Anspruch auf neue Versionen von Arcavis.

Nicht enthalten sind Dienstleistungskosten für die Durchführung eines Release-Projektes, beispielsweise Installationen, Datenbank-Migrationen, Beratung, Reisekosten, Schnittstellen-Pflege oder Treiber.

### **2.3 Störungsbehebung SLA1**

Störungen können über die Telefonnummer 031 818 20 02 gemeldet werden. Diese Leistungen sind kostenpflichtig.

Störungen werden an Arbeitstagen (Mo-Do) jeweils zwischen 08:00 –17:30 Uhr, Freitags bis 17:00 Uhr bearbeitet, über Remote-Support behoben und oder per E-Mail beantwortet.

Das Beheben von Fehlern, verursacht durch Dritt- oder Systemkomponenten oder durch falsche Bedienung, werden gemäss aktuellem Stundenansatz in Rechnung gestellt. Der Kunde / die Kundin wird im Voraus über kostenpflichtige Arbeiten informiert.

B+S berechnet den Zeitaufwand in 15 Minuten-Schritten, das Minimum pro Auftrag beträgt 15 Minuten und enthält z.B. Support, telefonische Abklärungen oder die Unterstützung von Anwender/innen. Abgedeckt werden zudem die Meldungsaufnahme (z.B. per Telefon oder E-Mail), die Auftragserfassung mit Zielzustand und die Verbindungsaufnahme zum Kunden / zur Kundin.

Einsätze vor Ort sind in jedem Fall kostenpflichtig.

## Service Level Agreement

### 3. SLA2-3: Helpdesk / Support

#### 3.1 Supportorganisation

B+S bietet ihren Kund/innen eine Hotline zur Kontaktaufnahme:

Via Telefon 031 818 20 02 oder per Mail [service-desk@baldeggersortec.ch](mailto:service-desk@baldeggersortec.ch) während (siehe Punkt 2.3) und ausserhalb der Bürozeiten.

Ab SLA2 steht das Kundenportal zum Erstellen und Bearbeiten der Tickets zur Verfügung.

#### 3.2 Betriebszeiten (SLA2-3)

Unsere Supportorganisation ist an allgemeinen Arbeitstagen Mo – Do jeweils von 08:00 – 17:30 Uhr und Freitag bis 17:00 Uhr verfügbar.

Unterstützung ausserhalb dieser Zeiten (Pikett) erfolgt, wenn:

- eine schwerwiegende Störung (Fehlerstufe 1 oder 2 siehe Absatz 3.3) vor Ort behoben werden muss
- ausserordentliche Supportleistungen für spezielle Arbeiten vereinbart wurden, diese müssen zusätzlich vergütet werden.

#### Pikettzeiten:

Mo – Do	12:00 – 13:30 Uhr (mit ABO kein Zuschlag)	17:30 – 23:00 Uhr
Freitag	12:00 – 13:30 Uhr (mit Abo kein Zuschlag)	17:00 – 23:00 Uhr
Sa – So	08:00 – 23:00 Uhr	
Feiertage	08:00 – 23:00 Uhr	

#### Sonderleistung bei SLA3

Alle 5 Jahre wird die Kassenhardware kostenlos mit einem leistungsgleichen Produkt ersetzt. Die Kassenhardware muss von Baldegger+Sortec AG sein. Beim Abschluss des SLA 3 darf die Hardware maximal 1 Jahr alt sein. Die Berechnung dafür beginnt am Datum des Abo-Abschlusses und dauert 5 Jahre bis zum Ersatz.

Ausgeschlossen sind jegliche Peripherie-Geräte, mobile Geräte, Self-Checkout, Kiosk-Systeme, Barautomaten und Geldwechsler, Waagen, Einbauscanner, Betriebssysteme, Software, Reise- und Auto-Kosten sowie Arbeitszeit.

Vor Ablauf der Frist besteht kein Anspruch auf einen kostenlosen Ersatz. Nach 5 Jahren Vertragsdauer wird die Kundin / der Kunde über das Angebot für den Wechsel informiert. Der Ersatz der Kassenhardware muss nach Ablauf der 5 Jahre innerhalb von 12 Monaten umgesetzt werden, ansonsten verfällt das Anrecht auf die Sonderleistung.

### 3.3 Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten SLA2 -3

Fehler werden durch Arcavis-Komponenten, Drittkomponenten, Systemkomponenten oder falsche Anwendung bzw. Bedienung verursacht. Oft entstehen Fehler auch aus komplexen Abhängigkeiten mit Umsystemen, beispielsweise Betriebssysteme, Internet-Browser, Hardware, Treiber, Virenprogramme, Firewalls, W-LAN Netze oder Cloudlösungen.

Trotz diesen Einflüssen garantieren wir den Betrieb von Arcavis auf einem hohen Niveau. In der nachfolgenden Tabelle wird beschrieben, bei welcher Fehlerstufe mit welchen Massnahmen Fehler bearbeitet werden.

Fehler-Stufe	Beschreibung	Reaktion	Antwort innerhalb Supportzeit	Bearbeitung SLA 2-3
1	<b>Kasse nicht mehr nutzbar</b> Software bzw. Kasse kann nicht mehr genutzt werden, Kassiovorgänge sind nicht mehr möglich	Nach Meldung innerhalb Geschäftszeit sofort	SLA2-3 2 Std.	Umgehend mit allen verfügbaren Ressourcen ohne Unterbruch
2	<b>Kasse eingeschränkt nutzbar</b> Software bzw. Kasse kann genutzt werden, jedoch können wichtige Zusatzfunktionen nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden	Nach Meldung innerhalb von 4 Stunden	SLA2-3 4 Std.	Umgehend hohe Priorität
3	<b>Fehlermeldung</b> Software bzw. Kasse kann genutzt werden, der Fehler verursacht Beeinträchtigungen in Bereichen, die nicht kritisch für den Geschäftsbetrieb sind	Meldung innerhalb von 24 Stunden	In den nächsten 2 Arbeitstagen	Bearbeitung des Fehlers innerhalb der nächsten 5-10 Arbeitstagen
4	<b>Geringfügige Fehler</b> Alle Funktionen der Software bzw. Kasse können genutzt werden, die Beeinträchtigung ist gering	Nach Meldung innerhalb 5 Arbeitstagen oder nach Absprache	Innerhalb 5 Arbeitstagen	Bearbeitung nach Absprache, durch Patch oder nächsten Release

Die Behebung von Fehlern, die durch Drittkomponenten oder Systemkomponenten (siehe Punkt 3.3) verursacht werden, sind kostenpflichtig.

### 3.4 Preisstruktur

Abonnements-Kunde/innen profitieren von einem tieferen Stundenansatz bei verrechenbaren Arbeiten. Während den Bürozeiten gilt aktuell der Stundenansatz von CHF 175 / Ab SLA Stufe 2 CHF 159.

Während den Pikettzeiten gelten folgende Stundenansätze:

SLA Stufe	Stundenansatz	Zuschlag Pikett	Total /Std.
1	CHF 175	CHF 175	CHF 350
2	CHF 159	CHF 79	CHF 238
3	CHF 159	Kein Zuschlag	CHF 159

### 4. Mitwirkungspflichten

#### 4.1 Fernwartungszugang

B+S setzt einen kostenlosen Fernwartungszugang auf Arcavis-Kassenplätze sowie Backoffice PC's via Internet für jegliche Wartungsarbeiten voraus.

#### 4.2 Fehlerbeschreibung und Tests

Kunde/innen müssen zur Analyse der Fehler umfassend und reproduzierbar die Fehler dokumentieren, bestenfalls in schriftlicher Form im Ticketsystem.

Ab SLA Stufe 2 ist der Zugriff auf das Ticketsystem **my.baldeggersortec.ch** gewährleistet. Dies ermöglicht die Einsicht in Tickets, Projekte und Rechnungen.

### 5. Angebotene Dienstleistungen

B+S stellt den Kunde/innen folgende kostenpflichtige Dienstleistungen im direkten Zusammenhang zu Arcavis zur Verfügung:

- Programmierung von Erweiterungen und Schnittstellen in Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller
- Datenbankpflege und Erweiterung
- Schulungen und Installationen von Kassenlösungen
- Hosting über einen Drittanbieter
- Consulting



## 6. Vertragsdauer

### 6.1 Vertragsbeginn

Das vorliegende SLA wurde nach Unterzeichnung der Offerte rechtskräftig, und vermittelt lediglich noch ergänzende Informationen. Die Wartungsperiode gemäss vereinbartem Leistungsumfang startet nach erfolgter Installation der Kasse(n), danach gilt ein Kalenderjahr als Wartungsperiode. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B+S AG.

### 6.2 Kündigung

Dieses SLA oder Teile davon sind jeweils per Ende der jährlichen Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung einer 3-monatigen Frist durch die Kundin / den Kunden oder durch B+S kündbar.

## 7. Allgemeine Bestimmungen

### 7.1 Haftung

Bei Vertragsverletzung oder unerlaubten Handlungen, die durch B+S oder deren Mitarbeitenden oder Hilfspersonen zu verantworten sind, haftet diese nur, soweit die Schädigung durch rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.

Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche im Zusammenhang mit dem Betrieb von Arcavis und Service von B+S, einschliesslich von Mängelfolgeschäden sind im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.

### 7.2 Systemsperre

Laufende oder wiederkehrende Rechnungen von Lizenzen, Wartungen, Service-Leistungen, Verbrauchsmaterial etc. die nicht gemäss den Zahlungsfristen beglichen werden, können zu einer Systemsperre führen.

### 7.3 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

### 7.4 Gerichtsstand

Dieses SLA unterliegt dem schweizerischen Recht.  
Gerichtsstand ist Belp, Geschäftssitz der B+S AG