



# Dienstleistungsbeschrieb (DLB)

**zu den Projekt- und Wartungsdienstleistungen.**

Dieser Dienstleistungsbeschrieb ist ein integrierter Bestandteil zu den von der Gemdat AG ausgestellten Angeboten und Verträgen.

## 1 Anwendungsbereich

Dieser DLB ist anwendbar für sämtliche Verträge zwischen der Leistungserbringerin und der Leistungsbezügerin.

## 2 Begriffe

In Bezug auf die Softwareversionen gemäss Vertrag, gilt folgende Begriffsdefinition:

- Hauptversion: Eine neue Hauptversion bezeichnet eine signifikante Änderung (Funktionalität oder Technologie) oder Erweiterung der Software.
- Nebenversion: Eine Nebenversion bezeichnet eine funktionelle Erweiterung der Software oder die Behebung von unerheblichen Mängeln. Funktionelle Erweiterungen werden immer nur auf eine nächstfolgende Nebenversion vorgenommen.
- Revision: Eine Revision enthält dringende Mangelbehebungen.

Die Softwareversion ist eindeutig wie folgt definiert:

Hauptversionsnummer.Nebenversionsnummer.Revisionsnummer (Beispiel: Gemdat 6.18.08)

## 3 Mitwirkung Leistungsbezügerin

In Bezug auf die Mitwirkungspflicht der Leistungsbezügerin gelten ergänzend zum Vertrag folgende Bestimmungen:

Die Leistungsbezügerin ist dafür verantwortlich, dass eigene Stellen oder beteiligte Dritte ihre Leistungen qualitativ und terminlich korrekt erbringen. Die Leistungserbringerin hat daher keine Funktion als Generalunternehmen. Die Leistungsbezügerin erfüllt ihre Mitwirkungspflicht kostenlos. Dies bezieht sich auf die gesamte Vertragsdauer, beginnend mit der Bestellung bis zum Abschluss der Einführung und Schulung sowie allfälligen Garantiearbeiten. Die weiteren nicht abschliessend definierten Mitwirkungspflichten umfassen:

### 3.1 Orientierung über betriebliche Abläufe

Die Orientierung der Leistungserbringerin über die betrieblichen Abläufe der Leistungsbezügerin und ihrer Betriebseinheiten.

- > Laufende Aufgabe, ohne Termin. Beispiel: Planung von Abwesenheiten, Systemumstellungen, Hardwareänderungen.
- > Anfragen der Leistungserbringerin werden durch die Leistungsbezügerin innert nützlicher Frist beantwortet.

### **3.2 Mithilfe Koordination**

Die erforderliche Mithilfe im Verantwortungsbereich der Leistungsbezügerin (Infrastrukturen, Handreichungen, Planungen, Koordinationsaufgaben usw.).

- > Laufende Aufgabe, ohne Termin. Beispiel: Absprache Projektplan, Reservierung von Schulungs- und Besprechungsterminen mit den Projektmitarbeitern, Festlegen von Absenz-Sperrzeiten.
- > Entscheide durch Leistungsbezügerin fallen, damit der Projektplan eingehalten werden kann.

### **3.3 Bereitstellung Infrastruktur**

Die für den Betrieb rechtzeitige Bereitstellung der Informatik-Infrastrukturen und Arbeitsplätze. Beispiele: Rechenleistung und Speicherplatz für die Datenübernahme, Test- und Schulungsumgebung. Aktueller Datenbestand für die Qualitätssicherung bei der Leistungserbringerin.

- Bereitstellung geeigneter Hardware zur Installation und zum Betrieb der Software vor der ersten Lieferung.
- Bereitstellung geeigneter Hardware für eine allfällige Migration einer Kopie des Produktionsdatenbestandes vor der ersten Lieferung.
- Einschalten eines allfälligen Fernwartungszugriffs (z.B. TeamViewer).
- Bereitstellen eines internen Arbeitsplatzes mit üblicher Ausrüstung mit Zugriff auf die benötigten Ressourcen während der Arbeiten der Leistungserbringerin am Installationsort.

### **3.4 Bereitstellung Fachwissen**

Die Bereitstellung von Fachwissen erwartet, wobei die Leistungsbezügerin selber für den Aufbau dieses Fachwissens verantwortlich ist:

- Applikationsverantwortung Gemdat: für Benutzereinrichtung, Berechtigungen, Schnittstellen starten und überwachen, Anforderungen intern koordinieren, Auftragserteilung intern und extern, Entscheid über Produktionsfreigaben, usw.
- Fachverantwortung: für Spezialkenntnisse in einzelnen Modulen, Prozesskenntnisse, usw.
- Systemverantwortung: für Softwareinstallation, Backup, Berechtigungen, Benutzeradministration, Output-Management, Druckersteuerung, usw.

### **3.5 Begleitung Installation und Parametrisierung**

Die Begleitung der Mitarbeiter der Leistungserbringerin bei sämtlichen Installations- und Parametrisierungsarbeiten an zentralen Systemkomponenten.

### **3.6 Datensicherung**

Die Leistungserbringerin geht ohne schriftlichen Hinweis immer und in jedem Fall davon aus, dass diese vor der Arbeitsaufnahme erfolgt ist.

### **3.7 Definition Testfälle**

Die Definition geeigneter Testfälle, welche die geschäftskritischen Arbeitsprozesse der Leistungsbezügerin abdecken.

### **3.8 Abnahme der Spezifikationen**

Die Abnahme der Spezifikation bis zum im Vertrag vereinbarten Termin, spätestens aber bis zum Realisierungsbeginn, ansonsten kann die Realisierung nicht begonnen werden. Ergeben sich während der Realisierung Änderungen in der Spezifikation, so ist die Leistungserbringerin verpflichtet, die Leistungsbezügerin zu informieren.

Die Leistungsbezügerin ist verpflichtet, überarbeitete Version der Spezifikation innerhalb von zehn Arbeitstagen, sofern nichts anderes definiert ist, zu prüfen. Nach Ablauf dieser Frist ohne Widerspruch der Leistungsbezügerin gilt die überarbeitete Version als vertraglich vereinbart.

### **3.9 Schulung**

Die Teilnahme an der Schulung eines Lieferobjektes, der Umfang der Schulungen sowie der Teilnehmerkreis wird im Vertrag geregelt. Wurde bezüglich Schulung oder Teilnehmerkreis im Vertrag nichts vereinbart, wird davon ausgegangen, dass die Schulung der Mitarbeiter durch die Leistungsbezügerin erfolgt oder separat beauftragt wird.

### **3.10 Test**

Das Durchführen aller Tests gemäss dem durch die Leistungsbezügerin erstellten Testdrehbuch.

- Empfohlener Umfang: Bei Lieferungen sind alle Testfälle gemäss Testdrehbuch zu prüfen. Bei Korrekturlieferungen sind alle als fehlerhaft gemeldeten Testfälle und jeweils die Kernprozesse zu prüfen.
- Verhalten bei Mängeln: Zeigt die Software andere als die festgelegten Eigenschaften (Spezifikation und Testdrehbuch), so gilt:
- Bei erheblichen Mängeln (EM): Projektleiter der Leistungsbezügerin meldet der Projektleitung der Leistungserbringerin (im Rahmen von Einführungsprojekten) oder

dem HelpDesk der Leistungserbringerin (im Rahmen der Wartung) unverzüglich und schriftlich den Mangel in der vereinbarten Form.

- Bei unerheblichen Mängeln (UM): Projektleiter der Leistungsbezügerin meldet die Mängel gesammelt und schriftlich in der vereinbarten Form spätestens 3 Arbeitstage vor dem Abnahmetermin an die Projektleitung der Leistungserbringerin (im Rahmen von Einführungsprojekten) oder laufend an den HelpDesk der Leistungserbringerin (im Rahmen der Wartung).

### **3.11 Problemrapport**

Die Meldung von Fragen, Mängel und Weiterentwicklungswünsche in elektronischer Form (E-Mail) oder in anderer geeigneter elektronischer Form. Die Beschreibung des Problems muss die Angaben gemäss dem Formular 'Supportanfrage' im Internet [www.gemdat.ch](http://www.gemdat.ch) enthalten.

### **3.12 Abnahme**

Ist gemäss Vertrag eine Abnahme vorgesehen, gilt folgendes:

- Die Durchführung der Abnahme ist zu protokollieren.
- Seitens Leistungsbezügerin nehmen der Projektleiter und die jeweilige Teilprojektleitung teil.
- Übermittlung der Mängel innerhalb 1 Arbeitstag an die Projektleitung der Leistungserbringerin.
- Unterzeichnung der Abnahmeprotokolle durch den Projektleiter Leistungsbezügerin und den jeweiligen Teilprojektleiter.

## **4 Gewährleistung**

In Bezug auf die Gewährleistung gelten ergänzend zum Vertrag folgende Bestimmungen:

### **4.1 Gewährleistung bei Dienstleistungen**

Die Dienstleistungen gelten als erbracht, wenn die Leistungserbringerin gemäss dem im Vertrag umschriebenen Umfang für die Leistungsbezügerin tätig geworden ist.

Mangelhafte Ausführung von Dienstleistungen wie Beratung, Schulung, Koordination oder Planung, muss die Leistungsbezügerin während oder unmittelbar nach der Durchführung beanstanden. Bei Mitteilung eines begründeten Mangels steht der Leistungsbezügerin im Rahmen dieser Gewährleistungspflicht ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung zu. Weitere Gewährleistungsansprüche werden im Rahmen des gesetzlich zulässigen ausgeschlossen.

## 4.2 Garantieleistung für gelieferte Software

Die Leistungserbringerin garantiert, dass die eingeführte respektive gelieferte Software die vereinbarten Eigenschaften aufweist. Die Leistungsbezügerin anerkennt, dass nach dem derzeitigen Stand der Technik der völlige Ausschluss von Mängeln und der unterbruchlose Einsatz von Software nicht möglich ist und daher nicht garantiert wird. Insbesondere übernimmt die Leistungserbringerin keine Gewähr dafür, dass Software in allen von der Leistungsbezügerin gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Programmen und Informationssystemen funktioniert. Unter Stand der Technik gilt der Stand zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Die Leistungserbringerin verpflichtet sich, während der Garantiefrist die kostenlose Nachbesserung durch Behebung oder Umgehung von Mängeln in der jeweils aktuellen, von der Leistungsbezügerin oder von Dritten unveränderten Fassungen der Software zu gewährleisten.

Ein Mangel gilt als behoben, wenn er unter identischen Umständen bei der Leistungserbringerin oder der Leistungsbezügerin nicht mehr auftritt.

Die Leistungsbezügerin ist für die Auswahl der Software, die damit erzielten Ergebnisse sowie für Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz gespeicherter Daten vor Verlust und Missbrauch verantwortlich.

Änderungen an Einstellungen, Datenstrukturen oder Programmen der Software durch die Leistungsbezügerin oder Dritte sind untersagt. Sie entbinden die Leistungserbringerin von der Erbringung jeglicher Garantieleistung.

## 5 Supportleistungen der Leistungserbringerin

In Bezug auf die Betriebsunterstützung der Leistungsbezügerin gelten ergänzend zum Vertrag folgende Bestimmungen:

Fragen, Mängel und Weiterentwicklungswünsche meldet die Leistungsbezügerin in elektronischer Form (E-Mail). Die Beschreibung des Problems muss die Angaben gemäss dem Formular 'Supportanfrage' im Internet enthalten. Die Leistungserbringerin erfasst für jede Problemmeldung zur Bearbeitung und Nachverfolgung ein Ticket.

## Supportablauf

