Informatikverträge 1

Wartungsverträge HW

- Checkliste
  - Instandsetzung und Instandhaltung der einzelnen Maschinen und des Zubehörs des Computersystems
  - Wurden die verschiedenen Komponenten bei verschiedenen Herstellern eingekauft, so ist mit jedem Lieferanaten eine separater Vertrag abzuschliessen
  - Definition des Wartungsplanes
  - Preis der Wartung und darin eingeschlossenen Leistungen
  - Aufbau der Wartungsorganisation, Antwortzeiten bei Störungen, Eskalationsverfahren
  - Planung und Minimalzahl von Interventionen pro Zeitperiode für präventive Wartung
  - Obliegenheiten des Anwenders
  - Garantien für minimale Verfügbarkeit des Systems
  - Umfang und Grenzen der Wartungspflicht
  - Verfügbarkeiten bei Backup-Systemen
  - Garantierte Dauer der Verfügbarkeit von Wartungsleistungen
  - Rechte des Anwenders bei Beendigung der Wartung
  - Aufrechterhaltung der technischen Standarts
  - Wartungszertifikat bei Veräusserung des gewarteten Systems

IT-Vertragsarten (Übersicht)

- Hardware
  - Kaufvertrag
  - Mietvertrag
  - Leasingvertrag
  - Wartungsvertrag
    - Instandsetzung
      - Werkvertrag
      - Bsp.: Reparatur
    - Instandhaltung
      - Einfacher Auftrag
      - Bsp.: Überprüfungen, Präventiv-Massnahmen
- Software
  - SW-Entwicklungsvertrag
    - Werkvertrag
  - SW-Lizenzvertrag
    - Grundsätzlich Mietrecht
    - Kaufrecht bez. Gewährleistung
  - SW-Wartungsvertrag
    - Werkvertrag
    - Bsp.: Gratis Update, Fehlerbeseitigung
  - Dienstleistungsvereinbarung für SW
  - Systemunterstützungsvereinbarung
- Allgemeine Bereiche
  - Generalunternehmervertrag für IT-Projekte
  - IT-Beratervertrag
  - Verträge mit Rechenzentren
  - Arbeitsvertrag im IT-Bereich
  - IT-Revisionsvertrag
  - Versicherungs- und Finanzierungsvertrag

Wartungsverträge SW

- Arten
  - Anpassungswartung
  - Korrigierende Wartung
  - Verbesserungswartung
- Ziel
  - Erhaltung der Kompatibilität mit der Hardware
  - Schnelle Behebung von auftretenden Fehlern
- Checkliste
  - Anpassungswartung
    - Anpassung an Kundenbedürfnisse
    - Behebung von Kompatibilitäts- und Schnittstellenprobleme
  - Korrigierende Wartung
    - Störungsbehebungen
  - Verbesserungswartung
    - Lieferung und Installation von neuen,verbesserten Releases
    - Nachführung der Programmdokus
    - Austausch von Benutzererfahrungen
  - Grenzen der Wartung
  - Mitwirkungspflicht des Anwenders (Analyse und Doku von Programmfehlern)
  - Antwortzeiten für Fehlerbehebung
  - Engelt für Wartung
  - Preisgestaltung bei Mehrfachnutzung von Programmen

Rechtsnatur des Wartungsvertrages

- Als Garantieleistung beim Kauf eines EDV-Systems
- Als Nebenleistung eines Miet- oder Leasingvertrages
- Als Gegenstand eines speziellen Wartungsvertrages