

# Unterhalt

## Standardvorschläge für die Wartung von Systemen

### 1 Vorgeschlagene Dienstleistungen (je nach Option)

#### 1.1 Hilfe und Support

Die Hilfe & Support umfasst alle bei QMT realisierten Dienstleistungen, zur Beantwortung von Fragen, zur Hilfe bei der Reparatur von Pannen und zur Parametrierung des Systems. Dies ist die erste Ebene der Unterstützung entsprechend zeitlich begrenzten Interventionen

Alle formellen Anträge die langfristige Aktionen (nicht realisierbar im laufenden Tag) und/oder reine Vorort-Intervention benötigen werden von der Hilfe & Support ausgeschlossen, sie werden separat und zusätzlich verrechnet, wie im §3 beschrieben.

#### 1.2 Interventionszeiten

Die Interventionszeiten werden wie folgt definiert:

- Qualimatest behandelt die Anfrage innerhalb von 24 Stunden, innerhalb der Betriebsstunden (Montag bis Freitag von 9h00 bis 17h00 ausserhalb der Feiertage),
- Qualimatest interveniert innerhalb von 48 Stunden

Qualimatest garantiert für die Bindung von Ressourcen, nicht aber dafür das Objektiv der angefragten Intervention zu erreichen

#### 1.3 Fernwartung

Option	Beschreibung	Kommunikation	Verfügbare Infrastruktur
T1	Fernwartung mit der Standardsoftware TeamViewer ( <a href="http://www.teamviewer.com">http://www.teamviewer.com</a> )	HTTP	System mit Internetverbindung (http). Keine Anwendung zu installieren.

#### 1.4 Vertraglich verfügbare Anzahl Jahresstunden

Der Wartungsvertrag kann eine definierte Anzahl von Stunden beinhalten, für die Wartung bzw. Erweiterungen am System. Zusätzlich realisierte Stunden werden nach §2 separat verrechnet.

#### 1.5 FTP-Server

Ein FTP Speicher wird pro Anlage zu Verfügung gestellt. Dieser ist im Lese- und Schreibzugriff zugänglich, der Zugriff ist über ein Passwort geschützt.

### 1.6 Vorbeugende Wartung

Eine jährliche Intervention von geschätzt 8 Std. wird für die in Kapitel 1 definierten Systeme realisiert um folgende Arbeiten durchzuführen:

- Backup und Archivierung der Parameter bei QMT
- Erstellen eines Festplattenabbilds mit Backup bei QMT
- Reinigung der Systemkomponenten
- Generelle Funktionskontrolle
- Nicht zertifizierte Eichung (wie bei der Inbetriebnahme)
- Wartungsrapport

### 1.7 Gewährleistung der Verfügbarkeit

Qualimatest übernimmt die Organisation um eine erweiterte Lebenszeit des Systems zu garantieren.

- Archivierung der technischen Unterlagen an einem sicheren Ort
- Archivierung des Programmquellcodes an einem sicheren Ort
- Verfügbarkeitskontrolle der Systemkomponenten und Vorschläge für den Ersatz nicht mehr erhältlichen Komponenten.

Organisation der Versionsverwaltung um gelieferte Systeme weiterentwickeln zu können und eventuell Funktionen hinzufügen zu können.

## 2 Vertragspreise und Tarife

### 2.1 Standardtarife ohne Wartungsvertrag

	<b>Interventionszeit</b>	<b>Stundentarif</b>	<b>Tagestarif</b>
Standard	Ab dem Erhalt der Nachfrage: - Qualimatest behandelt die Anfrage innerhalb von 24 Stunden, innerhalb der Betriebsstunden (Montag bis Freitag von 9h00 bis 17h00 ausserhalb der Ferien) - Qualimatest interveniert ab der nächsten Woche Qualimatest garantiert für die Bindung von Ressourcen, nicht aber dafür das Objektiv der angefragten Intervention zu erreichen	CHF 165.- (*)	Zone 1: CHF 1'500.- Zone 2: CHF 1'800.-
Dringend	Ab dem Erhalt der Nachfrage: - Qualimatest behandelt die Anfrage innerhalb von 24 Stunden, innerhalb der Betriebsstunden (Montag bis Freitag von 9h00 bis 17h00 ausserhalb der Ferien) - Qualimatest interveniert innerhalb von 72 Stunden Qualimatest garantiert für die Bindung von Ressourcen, nicht aber dafür das Objektiv der angefragten Intervention zu erreichen	CHF 190.- (*)	-
(*) Die Fahrtkosten von 0.70 CHF/km sowie Spesen für Hotel und Essen werden zusätzlich verrechnet			

## 2.2 Spesen

Die Spesen werden zusätzlich verrechnet nach den unten erwähnten Tarifen:

- Fahrt mit dem Auto : CHF 0.70 pro Kilometer
- Fahrt mit anderen Transportmitteln: reale Kosten
- Übernachtung: CHF 250.-

## 2.3 Vertragstarife

Jahresvertragskosten nach Optionen

Vertragstyp	Jährl. Kosten	Max. Interventionszeit	Fernwartung	FTP	Hilfe& Support	Stunden	Vorbeugende Wartung	Gew. Verfügbarkeit	Stunden-Tarif
A	1'900.-	48 Std.	Ja	R/W, 500MB	Inkl.für	0 Std.	Nein	Nein	165.-
B	5'500.-	48 Std.	Ja		Support	10 Std.	Ja	Nein	165.-
C	6'500.-	48 Std.	Ja		< 1 Std.	10 Std.	Ja	Ja	165.-