

SUPPORT PACKS

Definition und Leistungsbeschreibung

Technogroup ist einer der führenden herstellerunabhängigen IT-Dienstleister mit dem Hauptsitz in Rothrist, jeweils einer Niederlassung in Echandens, Baden-Dättwil und in Urdorf. Headquarter der Technogroup befindet sich in Deutschland im Rhein –Main Gebiet mit weiteren 28 Stützpunkten in Deutschland verteilt.

Eine weitere Tochtergesellschaft befindet sich in Wien und deckt mit vier weiteren Niederlassungen komplett Österreich ab. So ist die Technogroup flächendeckend in DACH mit eigenem Servicenetz aufgestellt.

Mit einer hohen Servicekompetenz leistet Technogroup seit mehr als 25 Jahren qualifizierten Hardware- und Software-Support auf allen gängigen Systemplattformen im Rechenzentrum.

In den letzten Jahren haben sich namhafte Grosskunden entschieden den Hardware Service für Ihre Server und Storage Produkte durch die Technogroup bereit zu stellen.

Die Technogroup ist ISO 9001:2008 zertifiziert und arbeitet nach ITIL Prozessabwicklung.

90% des Gesamtumsatzes werden durch die wiederkehrenden, vereinbarten Wartungsverträge generiert.

Mittlerweile betreut die Technogroup 250 Partner, 3500 Kunden und 110'000 Systeme weltweit.

Da die Technogroup auf dem Markt als Herstellerunabhängiger Dienstleister agiert ermöglicht es Ihren Kunden ca. 40 – 50 % Ihrer Wartungskosten gegenüber den Herstellern ein zu sparen.

Zum Kundenportfolio gehören mittlerweile auch namhafte Distributoren, welche sogenannte Support Packs der Technogroup, zu deren Hardware Systemen vertreiben.

Support-Packs sind vordefinierte Serviceleistungen mit einer klaren Leistungsbeschreibung (Laufzeit, Service Level und Preis sowie Produkte Nummer).

Diese Support-Packs werden mittels Support Keys über den Distributionskanal gehandelt. Die Distributoren sind Vertriebspartner der Technogroup. Sie verkaufen Ihren Resellern über den eigenen Web Shop in eigenem Namen Support Packs von Technogroup via Keys. Diese Keys wiederum werden von den Resellern an deren Endkunden verkauft, im Rahmen derer die Technogroup die jeweiligen Servicedienstleistungen erbringt. Der vom Reseller erhaltene Key muss vom Endkunden direkt bei Technogroup via www.technogroup.support.ch aktiviert werden und berechtigt den Endkunden zum Bezug des hinterlegten und anhand von Artikelnummern ausgewählten Services.

Inhaltsverzeichnis

Beschreibung Support Packs	3
Intel Hardware Support Packs	3
Laufzeiten und SLA's	4
SLA's:	4
Laufzeiten:	4
Grundlagen für alle Services:	4
Aktivierung	4
Support Pack Finder:	5
Vertragsinhalt des Support Packs:	6
1. Vertragsgegenstand	6
2. Leistungsbeschreibung des Inhaltes	6
3. Vertragsgebiet	7
4. Vertragsdauer und Kündigung	7
5. Kunden-, Mitarbeiter- und Datenschutz	7
6. Schlichtungsklausel	8
7. Haftung	8
8. Sonstige Bestimmungen	9
9. Schlussbestimmungen	9
10. Bestandteile des Agreements	9
Meldung Störung / Supportfall	10
Meldung	10

Beschreibung Support Packs

Intel Hardware Support Packs

Bei Intel Systemen wird das jeweilige Support Pack anhand des Hardware Einkaufswertes, der Laufzeit und SLA (Service Level Agreement) errechnet. Diese Berechnung erfolgt über definierte Preiskategorien. Folgende Kategorien sind für Intel Systeme beim Distributor erhältlich: Systempreis bis: 1'500.- / 3'000.- / 5'000.- / 10'000.- / 15'000.-.

Der zu versichernde Hardware Wert errechnet sich wie folgt:

Barebone Server System inkl. Systemboard + alle verbauten Komponente wie: Chassis, Prozessoren Hard Disks, SSD's, Laufwerke, Memory, Netzwerkkarten, Grafikkarten, Erweiterungs-Shelfs, Netzteile, Raid Controller, Fans, sonstige Module oder Boards und Karten oder Komponente etc...

Die Support Packs sind ausschliesslich für lauffähige und neue Systeme buchbar, somit immer inklusive den Komponenten.

Jedes System muss mit einem separaten Support Pack versehen werden. Es können keine Gesamthardware-Werte von mehreren Systemen zusammengefasst und nur ein Support Pack für alles gebucht werden.

Beispiel:

Position	Anzahl	Bezeichnung	Einkaufswert Stk.	Einkaufswert total
1	1	Server	1'800.-	1'800.-
2	1	Prozessor	800.-	800.-
3	6	Disks	400.-	2'400.-
4	1	Netzwerkkarte	550.-	550.-
5	2	Memory	250.-	500.-
6	1	Raidcontroller	650.-	650.-
7	1	Laufwerk	60.-	60.-
Total Hardware Einkaufswert				6'760.-

Support Pack Preiskategorie für die Beispiel Konfiguration wäre:

1 x Support Pack Systemkosten bis 10'000.-

Laufzeiten und SLA's

Folgende Laufzeiten und SLA's können beim jeweiligen Distributor erworben werden:

SLA's:

- 5x13xNBD = Montag-Freitag, 07.00 Uhr - 20.00 Uhr, Antrittszeit Next Business Day
- 5x13x4h* = Montag-Freitag, 07.00 Uhr - 20.00 Uhr, 4 Stunden Techniker Antrittszeit
- 7x24x4h* = Montag-Sonntag 00.00 Uhr - 24.00, 4 Stunden Techniker Antrittszeit

Telefonische Reaktionszeit ist bei Technogroup Standard maximal 15 Minuten nach Störungseingang im ServiceDesk

*Bei diesen SLA's gelten die 4 Stunden vor Ort nur bei Systemausfall. Harddisks werden in der Regel per Kurier zum Kunden gesendet und vom Kunden selbst getauscht.

Laufzeiten:

- 24 Monate
- 36 Monate
- 48 Monate
- 60 Monate

Die jeweiligen Preise für die eigentlichen Support Packs werden via Web Shop des gewünschten Distributors veröffentlicht.

Grundlagen für alle Services:

Aktivierung

- Aktivierung des Support-Packs unter: www.technogroup-support.ch
- Die Gültigkeit des Support-Packs beginnt ab Kaufdatum des Systems beim Distributor.
- Die Aktivierung wird mittels Aktivierungs Key, welcher dem Kunden per Mail zugeschickt wird durchgeführt.
- Support-Packs müssen innerhalb von 3 Monaten nach Kaufdatum bei der Technogroup aktiviert werden
Für eine Aktivierung zu einem späteren Zeitpunkt kann Technogroup zusätzliche Kosten berechnen.

Support Pack Finder:

Damit jeder Kunde eine Übersicht über alle verfügbaren Support Packs hat gibt es auf dem Online Portal TIM unter dem Link: <https://www.technogroup-support.ch>, unter Shop/ Support Pack finden

Einen Support Pack Finder. In dem Support Pack Finder können je Land in der DACH Region alle verfügbaren Support Packs inkl. Artikelnummern und Beschreibung eingesehen werden. Da wiederum werden keine Preise bekannt gegeben. Die jeweiligen Preise zu den Support Packs findet jeder Kunde über den Web-Shop seines Distributors.

Vertragsinhalt des Support Packs:

1. Vertragsgegenstand

- Intro
- Was bieten die Parteien an.

2. Leistungsbeschreibung des Inhaltes

Technogroup erbringt im Rahmen des Support-Packs gegenüber dem Endkunden die folgenden Leistungen:

- 2.1 alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung und Betriebsbereitschaft der im jeweiligen Geräteschein aufgeführten Systeme dienen.
- 2.2 eine kostenfreie 7x24h Entgegennahme von Störungsmeldungen, Kosten für das Servicepersonal, Reisen und Spesen, Ersatzteile sowie deren Transport und Einbau.

Zur Durchführung der Wartungs- oder Instandsetzungsleistungen, kann Technogroup oder deren Beauftragte Ersatzteile austauschen sowie technische Änderungen vornehmen. Beim Austausch von Geräten oder Geräteteilen geht das Eigentum an Altteilen auf Technogroup über, eingebaute Teile werden das Eigentum des Partners oder wenn es sich um Partnerkunden handelt, das Eigentum der Partnerkunden.

Vom Umfang der Leistung ausgeschlossen ist: Die Lieferung und Installation von Verbrauchsmaterial im Sinne der Herstellerdefinition sowie Kosten, die nach Benutzerplan abgerechnet werden. Austausch von Akkumulatoren, Batterien, Druckwerken, -köpfen, -bändern und Hammerbänken. Beseitigung von Störungen, die durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Kunden oder dritter Personen entstanden sind, Störungen die infolge einer Anbringung von Zusatzgeräten durch Dritte, Benutzung ungeeigneter Betriebsmittel oder infolge sonstiger Änderungen der Systeme, Störungen die durch höhere Gewalt, Diebstahl, Blitzeinschlag, Feuer, Wasser, Stromausfälle oder kriegerische und terroristische Ereignisse verursacht worden sind.

Technogroup erbringt die Serviceleistungen der Support-Packs mit dem Ziel, Unterbrechungen im Betrieb der installierten Systeme des Kunden zu minimieren und bei der schnellen Beseitigung von Softwarefehlern zu unterstützen.

- 2.3 Die Verpflichtungen der Technogroup umfassen alle Leistungen, die zur Aufrechterhaltung und Betriebsbereitschaft der im Geräteschein aufgeführten Systeme dienen. Hierzu zählt auch die Beantwortung von grundlegenden Fragen zur Installation, Verwendung und Konfiguration, Veröffentlichungen des Herstellers zum unterstützten Produkt sowie zu codebedingten Fehlern.

Meldet der Endkunde ein Problem zu einem der in den Gerätescheinen aufgeführten Softwareprodukten, stellt Technogroup die Unterstützung bei der Eingrenzung der Problemursache bereit und beschafft beim Lieferanten, sofern verfügbar, Informationen zur Wiederherstellung. Technogroup stellt, sofern verfügbar und dazu autorisiert, Fehler- und Programmberichtigungen für bekannte Fehler zur Verfügung. Wird ein neuer (bisher nicht bekannter) Fehler festgestellt, wird Technogroup diesen dem jeweiligen Lieferanten melden und den Endkunden über die ergriffenen Massnahmen informieren. Für die Lösung derartiger Probleme (Änderungen im Programmcode) ist der Lieferant des Produkts verantwortlich.

- 2.4 Falls für ein gemeldetes Problem keine Lösung bekannt ist, wird die Technogroup im Rahmen ihrer Möglichkeiten eine individuelle Umgehung oder Lösung erarbeiten.
- 2.5 Ausgenommen vom Inhalt der Software-Serviceleistung sind Dienstleistungen und Aufgaben im Bereich der Infrastrukturberatung/Architekturberatung, systemtechnische Konzeptionen und Projekte sowie operationelle Unterstützung (Urlaubsvertretung).
- 2.6 Für Serviceleistungen im Bereich Software, ist unter Umständen keine Tätigkeit beim Endkunden vor Ort nötig. Der Endkunde hat daher den Zugang zu den Fernwartungshilfen und die für die Problembeseitigung benötigten Daten sicherzustellen.

3. Vertragsgebiet

- Wird zwischen den Parteien definiert.

4. Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung beider Vertragspartner in Kraft und hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Der Vertrag kann nach der Mindestlaufzeit auf 6 Monate im Voraus schriftlich gekündigt werden. Alle Support-Packs die über die Kündigung dieser Kooperation hinaus laufen, bleiben bis zum jeweiligen Ablaufdatum aktiv. Technogroup ist verpflichtet alle Leistungen gemäss der jeweiligen Support-Packs bis zu diesem Datum aufrecht zu erhalten.

5. Kunden-, Mitarbeiter- und Datenschutz

5.1 Kundenschutz

Die Technogroup und Partner verpflichten sich gegenseitig, dass sie ihnen zur Kenntnis gelangte Daten des jeweils anderen bzw. der Partnerkunden streng vertraulich behandeln, und ausschliesslich zum Zwecke der Erfüllung dieses Vertrages nutzen werden. Die Parteien verpflichten sich, dass sie während der Laufzeit dieses Vertrages keine Kunden der jeweils anderen Partei abwerben werden, es sei denn, es wird schriftlich im Einzelfall etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart.

5.2 Mitarbeiterschutz

Die Parteien verpflichten sich, dass sie während der Laufzeit dieses Vertrages und 24 Monate danach keine Mitarbeiter des jeweils anderen Partners aktiv abwerben werden, es sei denn, es wird schriftlich im Einzelfall etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart.

5.3 Datenschutz

Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften. Dies umfasst insbesondere den Abschluss entsprechender Verträge und das Treffen der notwendigen technischen und organisatorischen Massnahmen.

6. Schlichtungsklausel

Alle Streitigkeiten aufgrund dieses Vertrages oder eines Ergänzungsvertrages sollen grundsätzlich durch Verhandlungen der beiden Vertragsparteien bereinigt werden.

Ist ein Ausgleich der widerstreitenden Interessen nicht möglich oder können sich die Parteien nicht auf die Person des neutralen Dritten einigen, so steht es jeder Partei frei, den Rechtsweg zu beschreiten.

7. Haftung

- 7.1 Die Haftung der Technogroup ist unabhängig vom Rechtsgrund auf CHF 80.000,- pro Schadenereignis oder die Grundwartungsgebühr für 12 Monate derjenigen Maschine begrenzt, die den Schaden verursacht hat oder Gegenstand des Anspruchs ist oder in direkter Beziehung dazu steht. Es gilt der jeweils höhere Betrag.
- 7.2 Die Technogroup haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstiger mittelbarer Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten.
- 7.3 Für unmittelbare Personen und Sachschäden haftet die Technogroup ohne die Begrenzung nach Ziffer 10.1.
- 7.4 Die Haftungsbeschränkung und Haftungsausschlüsse der Ziffern 10.1. und 10.2. gelten nicht für Schäden, die durch Technogroup oder ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind.
- 7.5 Technogroup garantiert gegenüber den Distributoren, deren Resellern und wiederum deren Endkunden, dass die Leistungen der Technogroup nicht mit Rechtsmängeln behaftet sind.
- 7.6 Technogroup verpflichtet sich, den Distributoren und deren Kunden (Reseller) von jeglicher Haftung und Schäden freizustellen, die Dritte gegenüber den Distributoren oder ihren Kunden geltend machen, und die aus der Dienstleistung von Technogroup herrühren oder zurück zu führen sind. Jegliche Haftung von den Distributoren in Zusammenhang mit der Dienstleistung von Technogroup wird hiermit ausgeschlossen.
- 7.7 Unter der Voraussetzung, dass Technogroup im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, wird der jeweilige Distributor die Technogroup unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen der Technogroup durch Dritte unterrichten, der Technogroup die alleinige Rechtsverteidigung überlassen und die Technogroup in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützen. Die Technogroup wird den Distributor und deren Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen.
- 7.8 Technogroup hat eine Betriebshaftpflichtversicherung für IT-Unternehmen, welche im Bedarfsfall durch Technogroup in Anspruch genommen werden kann. Eine Bestätigung über die aktuell abgeschlossene Betriebshaftpflichtversicherung wurde dem Distributor von Technogroup vorgelegt. Auf Änderungen in der Betriebshaftpflichtversicherung weist Technogroup den Distributor unverzüglich hin.

8. Sonstige Bestimmungen

8.1 Subunternehmer

Technogroup wird Dritte zur Erfüllung der Verpflichtung aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung vom jeweiligen Endkunden beauftragen.

9. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Eine ganz oder teilweise unwirksame und undurchführbare Bestimmung gilt – wie hiermit ausdrücklich vereinbart – als dahin geändert, dass sie in grösstmöglichem zeitlichen und sachlichen Umfang erhalten wird, der nach dem anwendbaren Recht zulässig ist. Auf jeden Fall sind beide Vertragsparteien verpflichtet, anstelle einer unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine Ersatzklausel in schriftlicher Form zu vereinbaren, die in zulässiger und durchführbarer Weise die Vertragslücke im Sinne des Vertrages schliesst.

Mit diesem Vertrag sind alle Rechte sowohl Pflichten der beiden Vertragspartner in ausreichender Ausführlichkeit geregelt.

Für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Gerichtsstand der Geschäftssitz der Technogroup.

10. Bestandteile des Agreements

Folgende Dokumente sind weitere Bestandteile der Vereinbarung:

Individuelle Vereinbarungen sowie Anhänge zum Vertragsgegenstand.

Meldung Störung / Supportfall

Meldung

- Die Meldung eines Supportfalles erfolgt telefonisch oder per Mail:
 - E-Mail: [Wird nach Kauf eines Services bekannt gegeben!](#)
 - Telefonisch: [Wird nach Kauf eines Services bekannt gegeben!](#)
- Nach Meldung eines Supportfalles erfolgt innerhalb von 15 Minuten eine Rückmeldung eines Technikers um den Fehler zu eruieren bzw. die nächsten Schritte in die Wege zu leiten
- Folgende Angaben müssen bei der Callmeldung mitgeteilt werden:
 - Seriennummer des Systems
 - Aufstelladresse
 - Name und Kontaktdaten des Ansprechpartners des Kunden