

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### Vertragsbestandteile

Der Vertrag zwischen BDK und dem Vertragspartner besteht aus einem Einzelvertrag (Auftragsbestätigung, Vertragsvereinbarung, Ergänzungen, usw.) mit individuellen Vereinbarungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### Leistungen von BDK

Die BDK Informatik AG erbringt die im Einzelvertrag beschriebenen Leistungen. Zur Vertragserfüllung kann BDK Drittanbieter und Sublieferanten hinzuziehen.

Outsourcing- oder Cloud-Leistungen setzen voraus, dass im Rahmen eines Einführungsprojektes die Informatikumgebung des Vertragspartners angepasst wird. Solche Einführungsdienstleistungen sind separat unter Vertrag zu nehmen.

### Betriebszeiten

BDK erbringt ihre Leistungen während der im SLA definierten Betriebszeiten. Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass BDK von Zeit zu Zeit während definierten Wartungsfenstern ihre Leistungen für eine kurze Dauer einstellen kann.

### Entschädigung

BDK erbringt ihre Leistungen gegen Bezahlung der Entschädigung gemäss Einzelvertrag.

Pauschale Entschädigungen sind für die im Einzelvertrag erwähnte Zeitperiode geschuldet. Sie sind vom Vertragspartner jeweils im Voraus zu entrichten und decken den Aufwand für den laufenden Betrieb der vereinbarten Dienstleistungen. Leistungen, welche durch die pauschalen Entschädigungen nicht abgedeckt sind, werden zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt. BDK kann die Preise mit einer Vorankündigung von 3 Monaten jeweils zu Jahresbeginn ändern.

Bei Zahlungsverzug ist BDK nach unbenutztem Ablauf der Zahlungsfrist ohne weiteres berechtigt, die Leistungen einzustellen und den Vertrag fristlos zu kündigen.

### Mitwirkungspflichten

Der Vertragspartner erbringt die beschriebenen Mitwirkungspflichten in eigener Verantwortung.

### Schutzrechte

Sämtliche Urheber- und andere Schutzrechte an allenfalls zur Vertragserfüllung von BDK eingesetzter Software stehen ausschliesslich BDK respektive deren Lizenzgeber zu. Der Vertragspartner ist nur zur Benutzung im Rahmen des Vertrages berechtigt. Es ist ihm insbesondere nicht gestattet, die Software zu kopieren, zu bearbeiten, zu ändern, zu erweitern, sie in den Sourcecode zurückzuführen, sie Dritten zugänglich zu machen oder sie auf andere Weise kommerziell zu verwerten.

### Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimosphäre gehören. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

### Gewährleistung

BDK garantiert die sorgfältige Erbringung ihrer Dienstleistungen gemäss Leistungsbeschreibung. Beim Auftreten von Störungen während der Betriebszeiten leitet BDK das im Voraus definierte Eskalationsprozedere ein.

Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass BDK keinen unterbrechungsfreien Betrieb garantiert und dass Daten trotz der professionellen Leistung von BDK nicht oder nicht korrekt verarbeitet werden können. Er trifft die notwendigen Vorkehrungen, um seinen Betrieb auch bei Funktionsstörungen der Outsourcing-Lösung aufrecht erhalten zu können.

Sind Funktionsstörungen durch Versäumnisse oder Fehler im Verantwortungsbereich des Vertragspartners verursacht worden, so kann BDK den Aufwand für die Störungsermittlung sowie die Störungsbehebung in Rechnung stellen.

### Haftung

BDK haftet für Personen- und Sachschäden bis zu einem Betrag von CHF 100'000.-. Für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Vertragspartners, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

### Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag ist auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und kann von jeder Vertragspartei unter Wahrung der Fristen gemäss Einzelvertrag schriftlich gekündigt werden.

Nach Vertragsablauf sind sämtliche Hilfsmittel (Software etc.), Daten und sonstige Geschäftsunterlagen der berechtigten Vertragspartei zurück zu geben, respektive mit deren Einverständnis zu vernichten.

### Schlussbestimmungen

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist Kreuzlingen.

## Gebühren und Administration

Diese Vereinbarung tritt mit dem im Leistungsverzeichnis angegebenen Datum in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich ohne Kündigung automatisch um weitere 12 Monate. Die Vereinbarung kann gegenseitig unter Einhaltung einer 3-monatigen Mitteilungsfrist aufgelöst werden.

### Software-Release-Wartung

Die Software-Wartungsgebühren basieren auf den Lizenzen gemäss aktuellem Installationsverzeichnis und der aktuellen Preisliste. Die jährlichen Gebühren betragen 18% des entsprechenden Lizenzbetrages.

Die Wartungskosten werden bei Vertragsabschluss im Voraus in Rechnung gestellt. Ohne Wartungsvertrag werden Updates und Upgrades zum Listenpreis geliefert und verrechnet.

### Software-Support

Die Dienstleistungen für den Software-Support werden wie folgt abgerechnet:

- **Support-Pauschale:** Die Pauschale wird aufgrund des Software-Umfanges im Voraus separat definiert und gilt für ein Jahr. Danach kann aufgrund der effektiv erbrachten Dienstleistungen eine Anpassung vorgenommen werden.
- **Nach Aufwand:** Ohne Support-Pauschale werden die Dienstleistungen nach effektivem Aufwand aufgrund des detaillierten Arbeitsrapportes abgerechnet.

Die nachfolgenden Dienstleistungsvarianten stehen zur Auswahl. Ohne Angabe wird die Variante 'Basis' angenommen.

- **Basis** Tel. Auskünfte während den ordentlichen Bürozeiten:  
Montag bis Freitag von 08.00 - 17.00, ohne Feiertage  
Keine Grundgebühren, aktuell gültiger Stundenansatz
- **Erweitert** Tel. Auskünfte während den ordentlichen Bürozeiten.  
Verlängerte Auskunftsbereitschaft auf der Support-Hotline  
Montag bis Freitag von 07.00 - 19.00 Uhr, ohne Feiertage  
Grundgebühr CHF 100.00 pro Monat aktueller Stundenansatz während üblichen Bürozeiten  
25 % Zuschlag während den verlängerten Bereitschaftszeiten.
- **Spezial** Tel. Auskünfte während den ordentlichen Bürozeiten.  
Verlängerte Auskunftsbereitschaft auf der Support-Hotline  
Montag bis Freitag von 07.00 - 21.00 Uhr inkl. Feiertage  
Grundgebühr CHF 250.00 pro Monat, aktueller Stundenansatz während üblichen Bürozeiten  
50 % Zuschlag während den verlängerten Bereitschaftszeiten.

### Benutzung der eLogistics- und eCloud Plattform

Für die Benutzung der eLogistics- und eCloud-Plattform werden die Preise und Abgaben gemäss separater Preisliste angewendet. Die Gebühren werden gemäss Vereinbarung im Voraus in Rechnung gestellt.

### Preise und Zahlungsbedingungen

Sämtliche Preise verstehen sich in CHF, exkl. MWSt. und anderer Abgaben.

#### Zahlungskonditionen

- |                           |            |
|---------------------------|------------|
| • jährlich im Voraus      | 5 % Skonto |
| • halbjährlich im Voraus  | 3 % Skonto |
| • quartalsweise im Voraus | 2 % Skonto |
| • monatlich im Voraus     | rein netto |

#### Rechnungsstellung

- Die Rechnungen sind innert der aufgeführten Zahlungsfrist rein netto zu begleichen.
- Nach Ablauf der Zahlungsfrist tritt ohne weitere Mahnung der Verzug ein.
- Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BDK Informatik AG.
- Es gilt schweizerisches Recht, Gerichtsstand ist der Sitz der BDK

## Software-Wartung (Software-Releases)

Die kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung der Software-Applikationen und Module sichert den Werterhalt der lizenzierten Produkte und schützt deren Investition. Nebst der Berücksichtigung von gesetzlichen Auflagen werden auch sachliche Erweiterungen und Optimierungen, neue Erkenntnisse und technologische Weiterentwicklungen berücksichtigt.

### Leistungsumfang / Gewährleistung

- BDK garantiert die Wartung der im Leistungsverzeichnis aufgeführten Softwareprodukte während der gesamten Vertragslaufzeit (aktuelle Version).
- BDK garantiert die einwandfreie technische Funktionsfähigkeit aller Software, die dem Kunden mittels Abnahmeprotokoll übergeben worden ist. Auf Kundenwunsch angepasste Standardsoftware sowie individuelle Programme sind durch den Kunden innert festgesetzter Zeit ausreichend zu testen und mittels Abnahmeprotokoll freizugeben. Danach gilt dieselbe Garantie auch für diese Software.
- BDK gewährleistet die kontinuierliche Anpassung der Standardsoftware an geänderte gesetzliche oder wirtschaftliche Gegebenheiten und berücksichtigt - soweit sinnvoll - neue technologische Möglichkeiten.
- BDK verpflichtet sich, während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung eine ausreichende Anzahl an qualifizierten Fachkräften für die Weiterentwicklung und Pflege der Lösung bereitzuhalten.
- BDK verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung der vertragsgegenständlichen Leistungen und haftet bis zum Betrag einer für ein Jahr geschuldeten Wartungsgebühr für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung der Software-Wartung entstanden sind.
- BDK händigt dem Kunden alle notwendigen Unterlagen zur Weiterentwicklung für den Eigenbedarf aus, falls BDK die Weiterentwicklung nicht mehr sicherstellen kann.

### Programm-Updates und Upgrades

Der Kunde hat Anrecht auf die neueste Programmversion. Diese umfasst den aktuellen Entwicklungsstand sowie alle bis zum Freigabedatum bekannten und eingebauten Erweiterungen. Software-Updates werden dem Kunden kostenlos auf einem geeigneten Medium zur Verfügung gestellt und mittels Releaseletter und Änderungshandbuch dokumentiert. Die Software-Updates sind lückenlos einzubauen.

Updates: Firmenspezifische Erweiterungen werden im Rahmen des Software-Wartungs-Vertrages ebenfalls kostenlos nachgeführt.

Upgrades: Neue Module, zusätzliche Funktionen und Erweiterungen innerhalb der Standard-Lösung werden dem Kunden mit Wartungsvertrag zu Sonderkonditionen angeboten.

Individual: Kundenspezifische Erweiterungen werden separat angeboten und nach Freigabe umgesetzt.

Die Aufwendungen für die Installation der Updates und Upgrades sowie für die Nachführung von eventuell geänderten Datenbeständen sind Bestandteil des Software-Support-Vertrages. Systeme mit nicht installierten Updates oder „veralteten“ Versionen werden von BDK ohne Gewährleistung soweit möglich unterstützt.

### Leistungsausschluss

BDK übernimmt keine Gewähr für die vom Kunden eingesetzte IT-Infrastruktur, für Betriebssoftware und Serverprogramme (z.B. Datenbanken, Dienstprogramme, Tools, usw.) sowie für Software anderer Hersteller, welche mit der BDK-Software Daten austauscht. (z.B. MS-Office, Buchhaltungsprogramme, usw.)

BDK übernimmt keine Gewähr bei unsachgemässer Bedienung, bei zweckentfremdetem Einsatz oder bei Eingriffen durch Dritte. BDK kann keine Garantie für den Erfolg ihrer Leistungen oder dafür übernehmen, dass die von ihr unterstützten Programme ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen mit beliebigen Hardware- und Softwareprodukten und Daten eingesetzt werden können.

BDK haftet nicht für indirekte oder Folgeschäden jeglicher Art (z. B. Datenverlust, entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen/Personalkosten des Kunden, Anwendungsfehler wegen mangelhafter Ausbildung, unsachgemässer Bedienung, zweckentfremdetem Einsatz, Hardware-Fehler, usw.).

Ohne ausdrückliche schriftliche Ermächtigung durch BDK dürfen von den installierten Datenbanken (mit Ausnahme der notwendigen Sicherheitskopien) keine zusätzlichen Kopien, irgendwelche Veränderungen, Erweiterungen oder Bearbeitungen durch den Kunden oder durch Dritte vorgenommen werden (durch die Bekanntgabe des Datenbank-Passwortes hat der Kunde die Möglichkeit, seine Daten auf beliebige Weise zu verändern. Von diesem Zeitpunkt an lehnt BDK jegliche Gewährleistung und Haftung ab und übernimmt keinerlei Verantwortung für das korrekte Funktionieren der Software).

### Fehlerermittlung und Behebung

Allfällige Programmfehler werden durch BDK ohne Kostenfolge für den Kunden behoben. Sämtliche durch Programmfehler entstehenden Folgekosten sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

Es obliegt dem Kunden, festgestellte Programmfehler ausreichend/nachvollziehbar zu dokumentieren. Wird BDK zur Fehlerermittlung aufgeboten, trägt der Kunde die entstehenden Kosten. BDK erstattet die Ermittlungskosten zurück, wenn tatsächlich ein Programmfehler vorlag.

## Software-Support (Betrieb und Unterhalt)

Kundengerechte Dienstleistungen von BDK steigern den Nutzen der eingesetzten Lösung. Sie garantieren von Anfang an einen sicheren Einsatz und stellen während der gesamten Einsatzdauer der Lösung eine wirtschaftliche Nutzung sicher. Die Support-Vereinbarung sichert den laufenden IT-Betrieb sowie den Unterhalt des installierten Systems.

### Leistungsumfang

Die Vereinbarung umfasst alle üblicherweise vorkommenden Support-Dienstleistungen, die zeitnah mittels Telefon eMail oder Fernwartung erbracht werden können. Die nachfolgende Aufzählung von Support-Dienstleistungen ist nicht abschliessend.

- Fehlerermittlung und Fehlerbehebung (Pannendienst)
- Telefonische Kurzinstruktion über die Software-Funktionen
- Installation von Updates, neuen Programm-Versionen und notwendigen Hilfsprogrammen während der normalen Bürozeit
- Einstellarbeiten wie Änderung des Treibstoffzuschlags oder Anpassungen von Zusatzleistungen
- Korrekturen, Anpassungen und geringfügige Erweiterungen von Formularen
- Systemunterhalt (periodischer System-Check, Datenbank-Wartungsarbeiten usw.)

Weitergehende Dienstleistungen werden vorgängig in geeigneter Weise angeboten. Der Kunde entscheidet über deren Ausführung. Weitergehende Dienstleistungen sind zum Beispiel:

- Programm-Anpassungen-, Erweiterungen und kundenspezifische Individual-Programmierung
- Schulung von neuen Mitarbeitern oder periodische Refresh-Schulungen
- Kundenspezifische Anpassungen von Formularen
- Kundenspezifische Programm-Einstellungen (EDI-Anbindungen, geänderte Prozesse usw.)
- Installation von Updates und Upgrades ausserhalb der Bürozeiten oder am Domizil des Kunden
- Stellvertretungen für Ferienablösungen oder Systembetreuung

### Leistungsausschluss

BDK kann den unterbrechungs- und störungsfreien Betrieb ihrer Software und die jederzeitige, unmittelbare Verfügbarkeit der telefonischen Support-Hotline nicht garantieren.

Verschiedene Leistungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, zum Beispiel:

- Lieferung von neuen Software-Modulen, die ein neues Leistungsspektrum abdecken und deshalb lizenziert werden müssen.
- Installation von Software-Komponenten beim Kunden
- Inbetriebnahme und Konfiguration neuer Funktionen
- Konvertierung von Kundendaten
- Einsätze am Domizil des Kunden
- Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemässe Bedienung, durch Eingriffe Dritter, durch Virenangriffe oder durch höhere Gewalt entstanden sind. Dies gilt insbesondere für die Behebung von Störungen, welche nicht durch BDK-Software verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (z.B. Störungen durch Hardware-Einflüsse, Fehlbedienungen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Viren, Fehler im Datenmaterial, usw.).
- Behebung von Folgefehlern. (z.B. Hardwaredefekt zerstört Datenbank; Betriebssystemfehler unterbricht Reorganisationslauf und vernichtet Daten; Fremdprogramm verändert Druckereinstellungen; Bedienungsfehler wird mit ungeeigneten Massnahmen „behoben“ usw.). Die Verantwortung für den Systembetrieb und daraus resultierende Fehler liegt beim Kunden. Bei Störungen klärt BDK die Ursachen ab und empfiehlt geeignete Massnahmen
- Interventionen bei Drittsystemen (z.B. fehlerhafte oder verspätete Datenübermittlung)

### Gewährleistung

BDK verpflichtet sich, den Unterhalt für alle in der Software-Wartungsvereinbarung aufgeführten Applikationen und Module sicherzustellen. Sofern in der Wartungsvereinbarung aufgeführt, bezieht sich dieser Unterhalt auch auf kundenindividuelle Anpassungen und Erweiterungen.

BDK gewährleistet die sorgfältige Leistungserbringung. Sind Arbeitsergebnisse von BDK mangelhaft, so hat der Kunde Anspruch auf Nachbesserung. Die Haftung von BDK ist auf grobfahrlässige und vorsätzliche Schadensverursachung beschränkt.

BDK verpflichtet sich, innerhalb der vereinbarten Einsatzzeiten und im Rahmen der zeitlichen Verfügbarkeit ihrer Mitarbeiter, die vereinbarten Supportanfragen auszuführen. BDK wird eine Anfrage entsprechend deren Dringlichkeit innerhalb eines Arbeitstages in geeigneter Weise bearbeiten. Dazu hält BDK eine ausreichende Anzahl an qualifizierten Fachkräften für die Pflege und die Installation bereit.

Für telefonische Auskünfte im Zusammenhang mit den in der Wartungsvereinbarung aufgeführten Software-Paketen und -Modulen stehen die Spezialisten während den üblichen Bürozeiten zur Verfügung (Montag bis Freitag, von 08:00 - 17:00, ohne Feiertage).

### Voraussetzungen

Damit BDK die Supportleistungen erfolgreich erbringen kann, schafft der Kunde die folgenden Voraussetzungen:

- Einrichtung des Remote-Zugriffs gemäss Vorgaben von BDK.
- Installation der aktuellen Software-Versionen
- Regelmässige Datensicherung und deren Kontrolle
- Problemdokumentation in geeigneter Form
- Anwesenheit der kundenseitigen Kontaktperson (oder entsprechende Stellvertretung)

## Benutzung der eLogistics-Kommunikations-Plattform (BDK-KP)

### Beschreibung

BDK betreibt für die Benutzer ihrer Branchen-Software tranCargo eine Kommunikations-Plattform. Diese ermöglicht es dem Vertragspartner, unter Verwendung des eLogistics-Rechenzentrums mit seinen Filialbetrieben und seinen eigenen Kunden und Transport-Partnern Daten auf elektronischem Weg auszutauschen, wobei die Daten von BDK soweit notwendig (und vereinbart) bearbeitet werden. Dadurch können Kunden des Vertragspartners Transportdienstleistungen beim Vertragspartner bestellen. Diese Bestellungen werden von BDK in ein von tranCargo lesbares Format umgesetzt und in die vom Vertragspartner eingesetzte Software tranCargo eingespeist.

### Leistungen von BDK:

- Entgegennahme von Bestellungen für Transportdienstleistungen des Vertragspartners
- Umwandlung der Bestellungen in das von tranCargo vorausgesetzte Datenformat
- Verarbeitung der Bestellungen in Transportaufträge für den Vertragspartner
- Erzeugung von Transport-Begleitpapieren (elektronisch oder Papierform)
- Übermittlung der Transportdaten an den für die Ausführung zuständigen Filialbetrieb des Vertragspartners
- Weitere Leistungen gemäss separater Definition

### Betriebszeiten

Die eLogistics-Plattform steht dem Vertragspartner während 365 x 7 x 23 Std. zur Verfügung. Zu planmässig vorgesehenen – dem Vertragspartner im Voraus bekannten - Zeiten werden die Systeme zum Zwecke der Datensicherung und der präventiven Wartung heruntergefahren und neu gestartet.

### Kommunikations-Schnittstellen

BDK unterhält Konverter für zahlreiche Kommunikationsschnittstellen, über welche Kunden oder Filialbetriebe des Vertragspartners Transportdienstleistungen beim Vertragspartner bestellen und Rückmeldungen empfangen können:

- tranCargo VIP
- MS-Excel, .txt, .csv, div. Flatfiles, ASCII
- UN/EDIFACT (diverse Message-Typen)
- FORTRAS (diverse Message-Typen)
- SAP-IDOC (diverse Messages und Formate)
- XML (diverse Dokumente)
- Individuelle Schnittstellen

### Betriebsstörungen

BDK stellt durch geeignete Massnahmen die grösstmögliche Verfügbarkeit und Sicherheit der eLogistics-Plattform sicher. Dazu werden sämtliche Systeme präventiv überwacht. Ausgebildete Spezialisten stehen während den Bürozeiten vorOrt bereit, um auftretende Fehler frühzeitig zu erkennen und für eine Behebung von allfälligen Störungen zu sorgen.

Kritische Systemkomponenten sind doppelt ausgelegt; die Systeme sind auf eine wechselseitige Stellvertretung ausgelegt, notwendige Ersatzteile werden vorOrt gelagert. Trotzdem kann BDK keine Garantie für eine permanente Verfügbarkeit abgeben.

### Mitwirkung des Vertragspartners

- Betrieb von tranCargo auf einem eigenen Serversystem
- Verantwortung für die korrekte Eingabe sämtlicher Daten in tranCargo mit Ausnahme derjenigen, welche von BDK im Rahmen dieses Vertrags eingespeist werden
- Unterhalt der Daten in tranCargo
- Fachgemässe Sicherung der Daten von tranCargo
- Betrieb eines gemäss den Anforderungen von tranCargo konfigurierten Hardwaresystems
- Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur für den Datenaustausch
- unverzügliche Information von BDK über Betriebsstörungen auf Seite des Vertragspartners
- Bereitstellung und Unterhalt der für den Notfall vorgesehenen Einrichtungen
- Ausarbeitung eines Notfallszenarios (Standorte der Notfall-Arbeitsplätze, Backup, manuelle Übergangslösung, usw.)

## Benutzung der eCloud-Plattform (ASP-Plattform)

### Beschreibung

BDK betreibt ein Rechenzentrum mit einer Terminal-Server-Umgebung, die als Kommunikations und Cloud-Plattform eingesetzt wird. Diese ermöglicht es dem Vertragspartner, seine mit separatem Vertrag lizenzierte Branchenlösung tranCargo ohne Aufbau einer hausinternen Server-Umgebung (DB-Server, Netzwerk-Server) zu betreiben und die entstehenden Daten auf dem Datenbank-Server der ASP-Plattform abzulegen und zu verwalten.

### Leistungen von BDK

- Bereitstellung von ausreichend Serverleistung gemäss aktueller Technologie
- Fachgemässe Absicherung der Daten. Sämtliche Daten werden regelmässig auf gängige Sicherungsmedien kopiert und gem. Sicherheitskonzept aufbewahrt
- Bereitstellung von geeigneten Kommunikations-Einrichtungen und Zugriffsmöglichkeiten (Internet, ISDN-Telefon-Wahlleitungen, usw.)
- Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit
- Gewährleistung einer geringen Ausfallquote
- Umgehende Störungsmeldung an die Betroffenen mit Angabe der voraussichtlichen Ausfallzeit
- Bereitstellung/Aufschaltung einer Notlösung im Falle eines Internet-Ausfalles
- Weitere Leistungen gemäss separater Definition

### Betriebszeiten

Die eCloud-Plattform steht dem Vertragspartner während 365 x 7 x 23 Std. zur Verfügung. Zu planmässig vorgesehenen – dem Vertragspartner im Voraus bekannten - Zeiten werden die Systeme zum Zwecke der Datensicherung und der präventiven Wartung heruntergefahren und neu gestartet.

### Betriebsstörungen

BDK stellt durch geeignete Massnahmen die grösstmögliche Verfügbarkeit und Sicherheit der ASP-Plattform sicher. Dazu werden sämtliche Systeme präventiv überwacht. Ausgebildete Spezialisten stehen während den Bürozeiten (Werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr) vorOrt bereit um auftretende Fehler frühzeitig zu erkennen und für eine Behebung von allfälligen Störungen zu sorgen. Kritische Systemkomponenten sind doppelt ausgelegt/installed; die Systeme sind auf eine wechselseitige Stellvertretung ausgelegt; notwendige Ersatzteile werden vorOrt gelagert.

Trotzdem kann BDK keine Garantie für eine permanente Verfügbarkeit abgeben.

### Mitwirkung des Vertragspartners

- Verantwortung für die korrekte Benutzung und Daten-Eingabe in tranCargo
- Unterhalt einer geeigneten Infrastruktur für die Datenkommunikation zwischen dem lokalen Benutzer und der ASP-Plattform (Internet-Zugang, sep. Telefon-Wählleitung für Notfälle).
- unverzügliche Information an BDK über Betriebsstörungen auf Seite des Vertragspartners.
- Ausarbeitung eines Notfallszenarios (Telefon-Backup, manuelle Übergangslösung, usw.).