

Allgemeine Bestimmungen der DATA UNIT AG zur Software-Betreuung

1. Leistungsübersicht

1.1 Leistungsbeschreibung Software-Betreuung

Mit Abschluss einer Betreuungsvereinbarung erhält der Kunde Anspruch auf die nachfolgenden Leistungen:

- Software Support Bereitschaft
- Anrecht auf Software Patches und Updates
- Telefon Hotline Bereitschaft
- Zugang zu 24x7 Helpdesk-Ticketing System

1.2 Allgemeines zu Telefon Hotline und Software-Support

Die telefonische Hotline und der Software-Support beinhalten die Bereitschaft zur Hilfeleistung an den offiziellen Ansprechpartner des Kunden oder dessen Stellvertreter. Die Hilfeleistung am Telefon wird entweder durch Mitarbeitende der Hotline oder durch einen Mitarbeitenden der Abteilung Softwarelösungen der DATA UNIT wahrgenommen. Bei Drittprodukten kann die Betreuung der entsprechenden Software und Services direkt durch den Hersteller erfolgen.

Hotline und Support ersetzen weder die Schulung noch allgemeine Programmeinweisungen und sind ausschliesslich für die Behandlung von Störungs- und Fehlermeldungen gedacht.

1.3 Leistungsumfang des Software-Supports

Die Supportleistungen erfolgen in der Regel während den nachfolgend erwähnten Betreuungszeiten. Die DATA UNIT gewährt dem Kunden Unterstützung bei Störmeldungen durch Hinweise zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung. Voraussetzung hierfür ist die Erfüllung und Dokumentation der Meldungsbearbeitungsschritte. Dies beinhaltet unter anderem:

- Aufnahme der vollständigen Problembeschreibung
- Annahme der Problemmeldung
- Versuch der Lösungsfindung entsprechend der Aufgabenbeschreibung
- Erfassung der Problembeschreibung in der von DATA UNIT oder dem Hersteller vorgesehenen Infrastruktur
- Weiterleiten der Meldung an den Hersteller
- Erster Ansprechpartner für den Kunde im Falle von Beschwerden und Eskalationen
- Hinweissuche

Störungsmeldungen und Supportanfragen haben über die von der DATA UNIT oder dem Hersteller bezeichneten Medien (Telefon, Ticketing, Web-Formular, E-Mail, etc.) zu erfolgen. Bei Störungsmeldungen, die über nicht von DATA UNIT bezeichnete Kontaktstellen eingehen, können keine definierten Reaktionszeiten sichergestellt werden.

Die Aufnahme von Supportarbeiten erfolgt in der Regel während der normalen Betreuungszeiten und spätestens innerhalb von 8 Stunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung.

1.4 Software Patches und Updates

Die DATA UNIT stellt dem Kunden, die vom Hersteller freigegebenen Patches und Updates für die Software zur Verfügung. Die Installation der Patches und Updates auf den Kundensystemen erfolgt in Absprache mit dem Kunden.

Der Kunde erhält Updates für die Originaldatenträger im Umfang der erworbenen Lizenzen. Sobald neue Versionen der Software bereitgestellt werden, mögen die Nutzungsrechte für vorherige Versionen entfallen. Hier gelten die Bestimmungen und Softwarebetreuungszyklen der Hersteller.

Bezieht der Kunde für neue Programmversionen zusätzliche Dienstleistungen wie Schulungen oder Einweisungen an Key-User, ist DATA UNIT berechtigt diese dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen.

2. Betreuungszeiten

Die Betreuungsleistungen werden von DATA UNIT innerhalb der folgenden Betreuungszeiten erbracht: Mo bis Fr von 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr. Davon ausgenommen sind alle gesetzlichen, eidgenössischen, kantonalen und kommunalen Feiertage am Sitz der DATA UNIT.

Bezieht der Kunde Hotline- und Supportleistungen ausserhalb der Betreuungszeiten, stellt DATA UNIT die erbrachten Leistungen zu den entsprechend geltenden Ansätzen in Rechnung.

3. Betreuungsgebühr

3.1 Die Betreuungsgebühr berechnet sich in der Regel anhand der vom Kunden lizenzierten und in den Verkaufsdokumenten aufgeführten Programme bzw. Programmteile. Sie ist eine Pauschale für die unter Ziff. 1.1 erbrachten Leistungen. Für die Einrichtung und den Betrieb von Fernsupport können zusätzliche Gebühren anfallen. Bei der Durchführung von Vor-Ort Support, gelten zudem die aktuellen Ansätze für Spesen und Fahrzeit.

3.2 Die Betreuungsgebühr wird in der Regel ein Jahr im Voraus in Rechnung gestellt. Nachträglich installierte Module und Ausbauten werden ab Installationsdatum pro rata temporis in Rechnung gestellt.

3.3 Die Betreuungsgebühr für Zusatzentwicklungen, welche durch die DATA UNIT für den Kunden erstellt wurden, wird in der Regel zu 20% der Entwicklungskosten in Rechnung gestellt.

3.4 Die Gebühren können unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Mitteilungsfrist und frühestens nach 24 Monaten ab Vertragsschluss angepasst werden. Davon ausgenommen sind Preisanpassungen in Folge von Währungsschwankungen.

4. Zuständigkeiten des Kunden

4.1 Bei Auftreten eines Problems konsultiert der Kunde zuerst die ihm überlassenen Handbücher oder vom System respektive dem Hersteller zur Verfügung gestellten on-line-Hilfen. Im Interesse einer raschen Problembeseitigung wird der Kunde bei der Anforderung von Supportdienstleistungen eine möglichst genaue Problembeschreibung bereithalten.

4.2 Die Inanspruchnahme der vereinbarten Support-Dienstleistungen hat durch den offiziellen Ansprechpartner oder durch dessen Stellvertreter zu erfolgen. Bei Änderungen des offiziellen Ansprechpartners oder dessen Stellvertreter, z.B. durch normale Personalfuktuation, ist dies rechtzeitig durch den Kunde anzuzeigen.

4.3 Der Kunde ist für die Bereitstellung von Ausweichlösungen und für Sicherheitsmassnahmen zum Schutz gespeicherter Daten vor Zerstörung oder Missbrauch zuständig.

4.4 Für die lückenlose Dokumentation von Änderungen oder Anpassungen, die nicht durch die DATA UNIT ausgeführt wurden, ist der Kunde verantwortlich.

4.5 Ändern sich beim Kunden die interne Installation, die Netzwerkumgebung, die Anzahl Benutzer, das Betriebssystem oder andere systemnahe Komponenten, muss die DATA UNIT darüber informiert werden. Nur mit einer ausreichenden Kenntnis der beim Kunden eingesetzten Hard- und Softwarelandschaft können optimierte Support-Dienstleistungen erbracht werden.

4.6 Der Kunde hat über die im Umfeld der in diesen Bestimmungen geregelten Applikationen eingesetzten Hard- und Software Auskunft zu geben.

4.7 Änderungen des verfolgten Einsatzzwecks der in diese Bestimmungen geregelten Applikationen oder neue grössere Änderung von Benutzer-Accounts müssen ebenfalls angezeigt oder beim nächsten Dienstleistungsanspruch sofort mitgeteilt werden.

5. Beschränkungen

5.1 Insbesondere individuelle Änderungen, Anpassungen und Erweiterungen an der bestehenden Software sowie Installationsarbeiten für neue Software-Module, sind nicht von der ordentlichen Betreuungsgebühr gedeckt.

5.2 Die DATA UNIT verpflichtet sich, gemäss den zum aufgetretenen Problem verfügbaren Informationen und dem allgemeinen Erkenntnis- und Wissensstand der Mitarbeitenden der DATA UNIT eine effiziente und gewissenhafte Problemlösung/Unterstützung zu erbringen. Der Kunde wird darauf aufmerksam gemacht, dass in einer Informatiklandschaft sehr viele verschiedene Faktoren eine massgebliche Rolle spielen, es können deshalb in Bezug auf die Problemlösung und die Dauer zur Erbringung einer solchen keine Garantien ausgesprochen werden.

5.3 Eine Betreuungsvereinbarung gilt nur für eine Installation/Instanz (massgebend ist die Anzahl verwendeter Lizenzschlüssel) der in diesem Vertrag geregelten Programme. Sind mehrere Versionen eines Programms im Einsatz, ist die abgedeckte Applikation genau zu spezifizieren. Für weitere Kopien der Programme können separate Software-Betreuungs-Vereinbarungen abgeschlossen werden.

5.4 Gelangt der Kunde durch irgendwelche Informationen an die von der DATA UNIT verwendeten Entwicklungspasswörter oder Developer-Accounts und verändert diese, steht es der DATA UNIT frei, ohne Anspruch auf Rückerstattung der Vertragskosten, sämtliche Dienstleistungen für die Applikation einzustellen.

5.5 Werden die eingesetzten Technologien oder Programmversionen, die der vorliegend geregelten Applikationen zugrunde liegen, durch den oder die Hersteller oder deren Add-On Partner nicht mehr unterstützt, kann DATA UNIT ihre Support-Dienstleistung nur noch begrenzt durchführen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Vertragskosten. Gegebenenfalls wird DATA UNIT den Aufwand für die Migration der Applikation oder einer Neuprogrammierung z.B. in die aktuelle Windows- oder Office-Version offerieren.

6. Abtretung des Betreuungs-Anspruchs

Überlässt der Kunde die vorliegend geregelten Applikationen einer anderen Firma oder Tochtergesellschaft wird die Abtretung des Anspruchs auf Betreuung der Software nur mit schriftlicher Zustimmung der DATA UNIT gestattet.

7. Beginn und Dauer der Betreuung

7.1 Die Betreuung gilt ab Installation der Softwareprodukte/Lizenzprogramme und ist ein fester Bestandteil des Nutzungsvertrags.

7.2 Betreuungsverträge werden auf unbestimmte Dauer abgeschlossen, mindestens jedoch für 24 Monate ab Installation der Software und Software-Module.

8. Beendigung der Betreuung

8.1 Der Kunde kann die Betreuung seines Systems ausserordentlich beenden, wenn DATA UNIT die Vertragsbestimmungen grob verletzt oder ihre vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt. Die Mitteilung über die Beendigung der Betreuung ist schriftlich zu Begründen und hat mit eingeschriebenem Brief an die DATA UNIT zu erfolgen.

8.2 Der Kunde hat das Recht, die Betreuung ordentlich mit dreimonatiger schriftlicher Mitteilungsfrist auf das Ende eines Kalenderjahres zu beenden, dies jedoch frühestens nach Ablauf der ersten 24 Monate seit Installation der Software oder einzelnen Software-Module. Allfällig vereinbarte, länger dauernde Laufzeiten (Subskription) gehen vor.

8.3 Die DATA UNIT kann die Betreuung des Kundensystems jederzeit einstellen oder beenden insbesondere wenn (a) ein Problem nicht auf die von DATA UNIT betreute Software zurückzuführen ist; (b) die Betreuung für ein Problem benötigt wird, dass durch die vertragswidrige Nutzung der Software verursacht wird; (c) die beim Kunden eingesetzte Hard- oder Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung der DATA UNIT verändert wurde, (d) der Kunde die vertraglichen Bestimmungen insbesondere seine Mitwirkungs- oder Zahlungsverpflichtungen nicht erfüllt.

8.4 In begründeten, bei Vertragsabschluss von der DATA UNIT nicht vorhersehbaren Situationen, hat DATA UNIT die Möglichkeit zur Kündigung des Vertrages bei Rückerstattung der vom Kunden bereits geleisteten Betreuungsgebühren pro rata temporis.

9. Haftung

9.1 Für Produktmängel an der Software haftet der Hersteller gemäss seinen Lizenz- und Nutzungsbestimmungen. DATA UNIT kann keine Haftung übernehmen für jegliche Schäden, die durch den Einsatz von Software Dritter entstehen mögen.

9.2 Die übrigen Haftungsbestimmungen richten sich nach den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DATA UNIT AG für den Kauf von Hard- und Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen“.

10. Vertrauliche Daten des Kunden und Datenschutz

10.1 DATA UNIT wird ihre Mitarbeitenden anweisen, während der Erbringung der Supportdienstleistungen erhaltene vertrauliche Informationen, welche sich auf den Geschäftsbereich des Kunden beziehen, mit der gleichen Sorgfalt und Diskretion wie vertrauliche Daten der DATA UNIT zu behandeln.

10.2 Die Pflicht zur Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

10.3 Betreffend die Verarbeitung von personenbezogenen Daten gilt die „Allgemeine Datenschutzerklärung der DATA UNIT AG“ sowie die Vereinbarung zur «Auftragsdatenvereinbarung (AVV)».

11. Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

11.1 Betreuungsgebühren werden jährlich zu Beginn eines neuen Kalenderjahres für 12 Monate im Voraus in Rechnung gestellt.

11.2 Zusätzliche, nicht von der Betreuungsgebühr gedeckte Leistungen, werden dem Kunden wie angefallen und in der Regel zu Beginn des Folgemonats in Rechnung gestellt.

11.3 Die Zahlungsbedingungen richtet sich nach den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma DATA UNIT AG für den Kauf von Hard- und Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen“.

12. Schriftform

Sämtliche Abmachungen, welche die Betreuung der Software betreffen, sind im vorliegenden Dokument enthalten. Anderweitige Vereinbarungen werden von der DATA UNIT nur dann anerkannt, wenn sie gegenseitig und schriftlich vereinbart sind.

13. Schlussbestimmungen

13.1 Ohne anderweitige Vereinbarung in den Verkaufsdokumenten beschränkt sich die Betreuung der Systeme auf Standorte in der Schweiz. Standortwechsel der vom Vertragsverhältnis betroffenen Installationen wird der Kunde DATA UNIT rechtzeitig mitteilen.

13.2 DATA UNIT ist nach Absprache mit dem Kunden berechtigt, für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dem Vertrag nötigenfalls auch Dritte beizuziehen.



DATA UNIT AG
SAP Competence Center

Sursee Office:
Surentalstrasse 10
CH-6210 Sursee

Baden Office:
Haselstrasse 33
CH-5400 Baden

T +41 41 925 17 17
E info@dataunit.ch

Software-Betreuung
Stand 2024-v1