

Supportvertrag

Kreuzen Sie die gewünschte Supportvariante, *basic.support* oder *business.support*, an.

basic.support

Leistungen

- Unlimitierter **e-Mail Support** mit einer Reaktionszeit von max. 2 Arbeitstagen
- Periodische Mitteilungen von Programmänderungen, Erweiterungen und Programmkorrekturen

		jährliche Gebühren
so.simple, Version SAP Business One	<input type="checkbox"/>	396.—
best.value, Version SAP Business One	<input type="checkbox"/>	576.—

Vertragsbeginn:

business.support

Leistungen

- Alle Leistungen vom basic.support sind enthalten.
- Unlimitierter **Telefonsupport** mit einer Reaktionszeit von 1 Arbeitstag
- Interaktive Online Hilfe auf der Arbeitsstation des Benutzers (Fernzugriff)
- Möglichkeit individuelle, kostenpflichtige Anpassungen an der Standardsoftware zu bestellen
- 15% Rabatt auf allen Dienstleistungen der SCS Software betreffend Programmierung, Einführung am Domizil und individueller Anwenderschulung

		jährliche Gebühren
so.simple, Version SAP Business One	<input type="checkbox"/>	960.—
best.value, Version SAP Business One	<input type="checkbox"/>	1'260.—

Alle Preise in Schweizer Franken und exkl. MwSt.

Vertragsbedingungen:
 Die Wartung, welche **keinen** Support einschliesst, wird nach wie vor über Ihren SAP Partner verrechnet. Die Rechnungsstellung für den gewählten Support erfolgt durch die SCS, jeweils im Voraus für die nächsten 12 Monate, resp. per Ende Kalenderjahr.

Der Kunde (genaue Adresse)

Datum: _____

Rechtsgültige Unterschrift _____
 (Name in Druckschrift)

Mit der Unterzeichnung bestätigt der Kunde die Bedingungen für die Benützung und die Bedingungen für den Support und die Wartung der SCS Standardprogramme, Version 071217 vom Dezember 2007 erhalten zu haben und akzeptiert deren Verbindlichkeit.

VERTRAGSGEGENSTAND

Zweck und Inhalt

Unter diesem Vertrag erhält der Kunde eine unlimitierte Funktionsgarantie der SCS Standardprogramme wie periodische neue Programmversionen. Dieser Service ist im nachfolgenden als Wartung gekennzeichnet. Optional stehen dem Kunden zwei Unterstützungsarten, basic.support oder business.support zur Verfügung. Diese Services sind im nachfolgenden als Support gekennzeichnet. Die Wartung und der Support wird von der SCS Software – im nachfolgenden SCS genannt – als Dienstleistung angeboten.

VERTRAGSDAUER

Beginn

Dieser Vertrag tritt mit der schriftlichen Bestellung durch den Kunden in Kraft.

Dauer

Die Wartung als auch der Support wird für eine Dauer von mindestens 1 (ein) Jahr abgeschlossen und erneuert sich automatisch jeweils um 12 Monate.

Kündigung

Die Wartung und der Support kann, nach Ablauf der Mindestdauer von einem Jahr, auf Ende eines Monats unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 (drei) Monaten gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Wartungsgebühr

Die Wartungs- und Supportgebühren sind während der ganzen Dauer des Vertrags zu bezahlen.

Zahlbar wie folgt:

Die Wartungs- und Supportgebühren sind im voraus für ein ganzes Jahr geschuldet. Das Zahlungsziel ist 30 Tage netto. Nach dieser Frist befindet sich der Schuldner ohne weitere Mahnung in Verzug. Ohne Mitteilung des Kunden innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsdatum gilt eine Rechnung als angenommen. Das Inkasso erfolgt über die SCS oder über den Vertriebspartner der SCS.

Änderungen

Die SCS kann die Ansätze für die Wartungs- und Supportgebühren unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von mindestens drei Monaten auf Ende des Kalenderjahres ändern. Im Falle einer Erhöhung der Gebühren kann der Kunde diesen Vertrag gemäss den Vorgaben im Paragraph Kündigung beenden.

GEWÄHRLEISTUNG

(bei gültigem Wartungsvertrag)

Garantie für aktuelle Programmversionen

Mit dem Wartungsvertrag werden neue Programmversionen automatisch und ohne weitere Kosten an den Kunden verschickt oder dem Kunden über das Internet zur Verfügung gestellt (Download). Diese erscheinen in periodischen Abständen um zu garantieren, dass die Software mit der Entwicklung unserer Zeit (Hardware, bei der Programmversion für SAP mit SAP Business One Kompatibilität) standhalten kann.

Behebung von Programmfehlern

Die Behebung eventueller Programmfehler erfolgt durch eine korrigierte Version des Programms oder durch Mitteilung einer Umgehungslösung innert 30 Tagen nach schriftlicher Mitteilung des Fehlers an die SCS. Programmänderungen (Änderungen) werden innerhalb von 60 Tagen automatisch an alle Abonnenten elektronisch mitgeteilt.

Beschränkung

Die SCS kann keine Garantie dafür übernehmen, dass Programmprodukte ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, EDV-Systemen und Programmen eingesetzt werden können, noch dass durch die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausgeschlossen wird.

Aufhebung

Die SCS ist ihren Garantiepflichten in dem Umfang enthoben, als ein Programmfehler auf nicht von der SCS zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie insbesondere

- Änderung von Einsatz und Betriebsbedingungen;
- Einflüsse von Maschinen
- Einflüsse von nicht durch die SCS hergestellten Programmen;
- Bedienungsfehler des Kunden oder Dritter;
- die Programmversion nicht dem neuesten, gültigen Stand angepasst ist (nicht installierte Service-Updates).

INANSPRUCHNAHME VON LEISTUNGEN

Der Wartungsvertrag

Der Kunde hat auftretende Fehler schriftlich in elektronischer Form (e-Mail) der SCS mitzuteilen. Innerhalb von einer Reaktionszeit von 2 Arbeitstagen wird mit dem Kunden von Seiten der SCS schriftlich Kontakt aufgenommen.

Der basic.support

Im Support Paket basic.support ist ein unlimitierter e-Mail Support mit einer Reaktionszeit von 2 Arbeitstagen enthalten. Ausserdem sind periodische Mitteilungen von Programmänderungen, Erweiterungen und Programmkorrekturen inbegriffen, sowie die Möglichkeit die neuste Programmversion über das Internet zu beziehen (Download). Support Anfragen sind durch den Kunden direkt an die SCS zu richten.

Der business.support

Im Support Paket business.support sind alle Leistungen vom basic.support enthalten. Ausserdem wird ein unlimitierter Telefonsupport mit einer Reaktionszeit

von 1 Arbeitstag garantiert. Im weiteren sind folgende Leistungen inbegriffen: Interaktive Online Hilfe auf der Arbeitsstation des Benutzers wenn notwendig (Fernzugriff), die Möglichkeit individuelle, kostenpflichtige Anpassungen an der Standardsoftware zu bestellen sowie 15% Rabatt auf allen Dienstleistungen der SCS Software betreffend Programmierung, Einführung am Domizil und individueller Anwenderschulung. Support Anfragen sind durch den Kunden direkt an die SCS zu richten.

Weitere Leistungen

Weitere Leistungen im Zusammenhang mit der Wartung von Programmprodukten wie beratende Unterstützung bei Analyse und Dokumentation von Programmfehlern, Installation von Programmkorrekturen, Einführung von Umgehungslösungen, Anpassung von Programmen an geänderte Einsatz- und Betriebsbedingungen werden von der SCS nach den jeweils gültigen Ansätzen erbracht.

HAFTUNG

Generell

Für Schäden, die sich aus dem vorliegenden Vertragsverhältnis ergeben, übernimmt die SCS bei Vorliegen eines Verschuldens eine Haftung bis zur Höhe der Wartungsgebühren, die während der letzten 12 Monate für die den Schaden direkt verursachten Lizenzprogramme bezahlt wurden. Von der Begrenzung ausgeschlossen ist die Haftung für schuldhaft herbeigeführte Personen und Sachschäden.

Direkte Schäden

Die SCS haftet für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung aus irgendwelchen Gründen entstanden sind, z.B. aus Gewährleistung, Nichterfüllung, Sorgfaltsverletzung, Verzug oder Schutzrechtsverletzung, wenn diese Schäden durch die SCS nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind.

Folgeschäden

Jede weitere Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit dem Wartungsvertrag und der damit erzielten Resultate, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Verhinderung an der Erfüllung

Die SCS haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wurde. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von der SCS nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Schriftform

Alle eventuellen späteren Änderungsvereinbarungen haben schriftlich und mit dem Hinweis auf den entsprechenden Vertrag zu erfolgen; sie sind von beiden Vertragspartnern zu unterzeichnen.

Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragspartner werden den Vertrag dann so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder auch rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Verrechnung

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der SCS unter diesem Vertrag bedarf der schriftlichen Übereinkunft beider Vertragspartners.

Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

Gültliche Regelung

Beide Vertragspartner verpflichten sich, im Falle eines Rechtsstreites im Zusammenhang mit diesem Vertrag alle Schlichtungsmöglichkeiten auszuschöpfen.

Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird Zürich vereinbart.

SCS Software by Stocker, 6921 Vico Morcote