

Supportvertrag für Endkunden von Imark Informatik Website (www.imark.ch)

Dieser Supportvertrag für Endkunden ("EULA") verkörpert einen Vertrag zwischen Ihnen ("Kunde" oder "Lizenznehmer") und Imark Informatik ("Lizenzgeber") über die darin aufgeführten Dienstleistungen und Softwareprodukte von Imark Informatik.

Der Supportvertrag bezieht sich ausschliesslich auf das Programmpaket MIS-Live und keine zusätzlichen Software Produkte der Imark Informatik.

Für weitere hier nicht genannten Software Produkte der Imark Informatik können ebenso Supportverträge abgeschlossen werden.

Typen des Supportvertrages

Der Supportvertrag gibt es in drei Varianten:

Gold: (Basis 100%, Alle Arten der Unterstützung)

- ▲ Support via Fernzugriff mit RDP oder Ähnlichem eingeschlossen
- ▲ Bereitstellung unserer Dienstleistungen rund um die Uhr (24 Std x 7 Tage)
- ▲ Rabatt auf unsere Dienstleistungen
- ▲ Telefonischer Support eingeschlossen (24 Std x 7 Tage)
- ▲ Upgrade auf neuste Version eingeschlossen

Silber: (Basis 80%, normale Geschäftszeiten, kein Rabatt und nur Arbeitszeiten)

- ▲ Support via Fernzugriff mit RDP oder Ähnlichem eingeschlossen
- ▲ Bereitstellung unserer Dienstleistungen (Geschäftszeiten) (8 Std x 5 Tage)
- ▲ Telefonischer Support eingeschlossen (8 Std x 5 Tage)
- ▲ Upgrade auf neuste Version eingeschlossen

Bronze: (Basis 60%, nur Update auf neueste Programmversion)

- ▲ Support via Fernzugriff mit RDP oder Ähnlichem, Abrechnung nach effektivem Aufwand
- ▲ Bereitstellung unserer Dienstleistungen (Geschäftszeiten) (8 Std x 5 Tage)
- ▲ Telefonischer Support, Abrechnung nach effektivem Aufwand (8 Std x 5 Tage)
- ▲ Upgrade auf neuste Version eingeschlossen

Bemessung der Kosten vom Supportvertrag

Die Kosten des Supportvertrages werden auf Grund der Grösse der Softwarelizenz von MIS-Live und gemäss des Support-Types berechnet und in Rechnung gestellt.

Zeitraum, Gültigkeit sowie Dauer des Supportvertrags

Der Zeitraum des Supportvertrags gilt immer für ein Jahr. Der Supportvertrag wird durch die Imark Informatik als gültig betrachtet, wenn er bezahlt ist.

Der Typ des Supportvertrags kann auf Jahresende in einen anderen umgewandelt werden. Damit dies rechtzeitig gehandhabt werden kann, ist es nötig, dass Sie den Supportvertrags-Wechsel schriftlich bis spätestens Ende November anmelden.

Wird ein Supportvertrag aufgehoben, so muss er schriftlich eingeschrieben bis Ende November gekündigt werden.

Ohne Ihre schriftliche, eingeschriebene Kündigung des Supportvertrags wird die Vertragsdauer automatisch am 1. Dezember des Jahres um ein weiteres Jahr stillschweigend verlängert.

Eingeschlossene Leistungen im Support-Vertrag

Die Leistungen gemäss dem Support-Typen werden wie folgt durch die Imark Informatik geboten und gehandhabt:

- Support via Fernzugriff: Der Kunde muss für die Bereitstellung des Fernzugriffs selbst sorgen. Das heisst, er stellt auf seine Rechnung die nötigen Einrichtungen bereit, damit unsere Support-Abteilung auf Seine Anlage zugreifen kann. Für den Fernzugriff beraten wir Sie auch gerne.
- Beim Support via Fernzugriff wird angestrebt, das Problem mit weniger als einer Stunde Aufwand zu lösen, länger dauernde Supportunterstützung wird in der Regel durch einen Einsatz vor Ort durchgeführt.
- Einsatz vor Ort: Alle Arbeiten welche in Zusammenhang mit MIS-Live, den eingesetzten Betriebsmitteln wie SQL-Server etc. stehen, sind in den «Gold» Supportvertrag eingeschlossen.
- Alle Dienstleistungen werden normal abgerechnet.
- Telefonischer Support wird beim «Gold» oder «Silber» Supportvertrag nicht verrechnet. Telefonischer Support wird allerdings nur gegeben, wenn das Problem auch effektiv am Telefon gelöst werden kann.
- Update der Programmversion: Der Kunde muss sich in schriftlicher oder telefonischer Weise bei der Imark Informatik melden und um ein Update nachfragen. Selbstverständlich kann er auch das Update via Internet herunterladen. Die Installation des Updates wird im Rahmen des Supportvertrags gehandhabt.

Begrenzung des Schadenersatzanspruchs

Die Haftung von Imark Informatik und das Ihnen höchstens zustehende Recht auf Schadenersatz sind auf die jährlichen Kosten des Supportvertrags begrenzt.

Soweit nach geltendem Recht überhaupt zulässig, haftet Imark Informatik nicht für Schäden, gleich welcher Art, insbesondere für entgangenen Gewinn, Unterbrechung des Geschäftsbetriebs, Datenverlust oder sonstigen materiellen Schaden, der sich aus dem Gebrauch oder der Verhinderung am Gebrauch des Software - Produkts ergibt, auch wenn Imark Informatik über die Möglichkeit des Eintritts solcher Schäden informiert war.

Es können keinerlei unrealistische Fristen für die Erfüllung der Supportleistungen durch den Kunden gefordert werden. Imark Informatik behält sich in jedem Fall die Art der Erbringung des Supports vor.

Da das jeweils anwendbare Recht abweichende Schadenersatzregeln vorsehen kann, trifft diese Begrenzung möglicherweise nicht auf Sie zu.

Gerichtstand und Zusätzliches

Der Gerichtsstand ist der Sitz der Imark Informatik, b.z.w. Therwil

Zusätzliche werden noch „die Allgemeinen Bedingungen“ der Imark Informatik bei Erbringung von Dienstleistungen anwendbar und somit gültig.

Der Lizenzvertrag von MIS-Live ist die Basis, damit ein Support-Vertrag abgeschlossen werden kann.

Therwil, November 2019