

Support- und Updatevertrag für cytan Software

nachstehend Supportvertrag genannt

Wir freuen uns, dass Sie sich für den Support- und Updatevertrag für cytan entschieden haben. Sie erwerben mit diesem Vertrag das komplette Service- und Supportpaket für das gekaufte cytan Softwareprodukt.

Beachten Sie bitte, dass ein Support- und Updatevertrag keine Schulung ersetzt.

Wir bitten Sie, den rechtskräftig unterzeichneten Support- und Updatevertrag an uns zu retournieren.

Vertragspartner

Kunde:

Firma

Bezeichnung

Strasse, Nr.

PLZ, Ort

Ansprechperson

Mail

Telefonnummer

Softwarelieferant:

HP Engineering GmbH

Lagerstrasse 11

8910 Affoltern am Albis

Supportnummer 044 / 716 10 09

Fax 044 / 716 10 05

Supportmail support@hp-engineering.com

Nummer Support- und Updatevertrag:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diese Nummer bitte bei HP Engineering GmbH verlangen. Die Nummer des Support- und Updatevertrages muss bei jedem Kontakt mit dem Vertriebspartner oder HP Engineering GmbH unaufgefordert angegeben werden.

Vertragsgegenstand

Dieser Supportvertrag wird abgeschlossen für folgende(s) Software-Produkt(e).

Tragen Sie bitte die Anzahl der gewünschten Lizenzen ein:

cytanBauobjekt _____ Lizenzen à Fr. 250.-- / Jahr

Zusatzmodule zu cytanBauobjekt:

_____ Lizenzen à Fr. 150.-- / Jahr

_____ Lizenzen à Fr. 150.-- / Jahr

cytanVertrieb _____ Lizenzen à Fr. 450.-- / Jahr

Zusatzmodule zu cytanVertrieb:

_____ Lizenzen à Fr. 250.-- / Jahr

_____ Lizenzen à Fr. 250.-- / Jahr

cytanAuftrag _____ Lizenzen à Fr. 550.-- / Jahr

Zusatzmodule zu cytanAuftrag:

cytanStückliste _____ Lizenzen à Fr. 350.-- / Jahr

cytanRessourcenplanung _____ Lizenzen à Fr. 350.-- / Jahr

cytanPicture _____ Lizenzen à Fr. 1'950.-- / Jahr

Zusatzmodule zu cytanPicture:

_____ Lizenzen à Fr. 1'450.-- / Jahr

Sämtliche bei HP Engineering GmbH oder deren Vertriebspartnern erworbene cytan Programme, Datenträger, Dokumentationen und Know-How bilden den Vertragsgegenstand. Der Vertragsgegenstand umfasst auch sämtliche *nach* Abschluss dieses Vertrages bei HP Engineering GmbH oder dem Vertriebspartner erworbene cytan Software Programme, Datenträger, Dokumentationen und Know-How.

Als Vertragsgegenstand gelten die Standard-Applikationen aus dem Angebot von cytan. Sonderanpassungen, Ergänzungen und Auswertungen, welche eigens für den Kunden entwickelt und erstellt wurden, sind ausdrücklich als Vertragsgegenstand ausgeschlossen.

Dieser Supportvertrag räumt Ihnen als Vertragsnehmer folgende Rechte ein:

- **Kostenlosen und bevorzugten Mail-, Fax- und Telefonsupport für das gewählte cytanProdukt:**
Ein speziell ausgebildetes Team von erfahrenen Supportmitarbeitern und Entwicklern bearbeitet Ihre Anfrage kompetent und speditiv.
Soweit Fragen nicht direkt telefonisch beantwortet werden können, erhalten Sie eine nachträgliche Antwort. Wir bitten unsere Kunden, sich auf einen Supportanruf vorzubereiten, indem er die Vertragsnummer und den Fehlerbeschrieb bereit hält und sich mit laufendem Programm vor dem Bildschirm befindet.
- **Kostenlose Software-Updates und regelmässige Servicepacks:**
Sie erhalten bei jedem Update oder Servicepack die neuste Programmversion kostenlos zugestellt oder ein Mail mit dem Link auf den kostenlosen Download. Es entstehen Ihnen keine Softwarekosten oder Bearbeitungsgebühren bei einem Versions- oder Betriebssystem-Wechsel. Die Updates werden durch HP Engineering GmbH auf einem Datenträger gespeichert und dem Kunden zugestellt oder auf der Internetseite www.cytan.ch zum download bereitgestellt. In der Regel lassen sich Updates nur auf einer bestehenden Umgebung installieren. Die Installation der Updates erfolgt durch den Kunden und auf dessen Verantwortung. Insbesondere hat der Kunde selbst die nötigen Massnahmen zu treffen, dass ihm durch Updates und Servicepacks kein Datenverlust entstehen kann.
- **Freier Zugriff auf die Wissens-Datenbank:**
Mit der Nummer des Supportvertrages und Ihrem persönlichen Passwort haben Sie rund um die Uhr die Möglichkeit, Auskünfte über eventuell aufgetretene Probleme zu bekommen. Die fortlaufend aktualisierte Datenbank finden Sie auf der Homepage www.cytan.ch
- **Online Support (Fernwartung)**
Bei Bedarf steht Ihnen unser Support auch per Fernwartung zur Seite. Durch einen Fernzugriff hat unser Support mit Ihrer Einwilligung direkten Zugang auf Ihr System und kann Sie noch effizienter unterstützen.

Supportanfragen

Supporttelefon:

044 / 716 10 09

Supportfax:

044 / 716 10 05

Support-Mail:

support@hp-engineering.com

Supportzeiten

Montag bis Freitag:

08:00 bis 11.30 Uhr und 13:30 bis 17:00 Uhr

Updates innerhalb der gleichen cytan Version

Wird der Support- und Updatevertrag nicht mit dem Neukauf der Software, sondern nachträglich abgeschlossen, muss die Software zuerst kostenpflichtig auf die aktuelle Version gebracht werden.

Updates auf eine höhere cytan Version

Wenn der Kunde auf eine höhere Version von cytan wechseln möchte, wird der Differenzbetrag für den Kauf der Software verrechnet. Neu werden dann die Kosten für den Support- und Updatevertrag der höheren Version in Rechnung gestellt. Es muss ein neuer Support- und Updatevertrag gelöst werden. Wurde für die tiefere cytan Version kein Support- und Updatevertrag abgeschlossen, muss die höhere Version von cytan zum vollen Kaufpreis verrechnet werden.

Nicht im Support- und Updatevertrag enthaltene Leistungen:

- **Schulung von Kunden und Vertriebspartnern**
Der Support- und Updatevertrag bildet keinen Ersatz für Schulungen. Falls beim Support festgestellt wird, dass die Probleme aus mangelnder Schulung des Endkunden entstehen, wird der Kunde darauf hingewiesen.
- **Sonderleistungen und Beratungen, welche über den eigentlichen Support- und Update-Service hinausgehen.**
Dies sind unter anderem: Schulung und Support von Fremdprogrammen (Buchhaltung, Office-Produkte, etc.) Installation oder Unterstützung von Installationen, Abklärungen, Datenreparaturen, Kontrollen, Prüfungen, Erstellen von oder Anpassungen an Auswertungen, Datenimport. Diese Leistungen sind kostenpflichtig und werden zum jeweils aktuellen Regietarif abgerechnet.
- **Unterstützung wegen fehlerhaften Installation**
Alle Unterstützung durch HP Engineering GmbH die z.B. auf unvollständige oder modifizierte Installationen zurückzuführen sind, namentlich Hilfe in Zusammenhang mit der Installation von Updates werden dem Kunden zum jeweils aktuellen Regietarif abgerechnet.
- **Unterstützung wegen Virenbefall**
Alle Unterstützung durch HP Engineering GmbH die z.B. auf Virenbefall zurückzuführen sind, namentlich Hilfe in Zusammenhang mit der Virenbereinigung werden dem Kunden zum jeweils aktuellen Regietarif abgerechnet.
- **Datensicherungen**
Der Kunde ist für eine regelmässige Programm- und Datensicherung (Backup) über mehrere Generationen selber verantwortlich. Jegliche Haftung der HP Engineering GmbH oder des Vertriebspartners wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- **Support für „alte“ Versionen von cytan oder CUMULUS**
Der Support- und Update-Service wird nur für die aktuelle Version und, nach Erhältlichkeit einer neuen Version, während 6 Monaten für die Vorversion geleistet.

Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt grundsätzlich mit dem Kauf des Produktes zu laufen.

Vertragsdauer und -gültigkeit

Der Kunde hat Anspruch auf die Leistungen des Supportvertrages sobald der unterzeichnete Supportvertrag HP Engineering GmbH schriftlich vorliegt. Die Verrechnung beginnt per eingetragenem Vertragsbeginn. Der Supportvertrag erlangt rechtliche Gültigkeit mit der Einhaltung aller nachfolgenden Bestimmungen:

- Datierung und Unterzeichnung durch den Kunden
- Der Vertragsgegenstand entspricht zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses der aktuellen Software-Version. Eventuelle ältere Versionen müssen vorgängig kostenpflichtig updatet werden.
- Einhaltung des cytan Lizenzvertrages. Die gekauften Programme müssen online, per Fax oder per Post bei HP Engineering GmbH registriert werden.

Laufzeit / Kündigungsfristen

Die Mindestlaufzeit des Supportvertrages beträgt 2 Jahre ab Kaufdatum der Software. Das 1. Jahr ist bereits im Softwarepreis enthalten und somit **gratis**. Der Vertrag verlängert sich danach jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht drei Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer Partei gekündigt wird.

Die HP Engineering GmbH behält sich die jederzeitige Kündigung des Vertrages mit sofortiger Wirkung vor, wenn die Vertragsbedingungen des cytan Lizenzvertrages oder des Supportvertrages durch den Kunden nicht oder nur teilweise eingehalten werden. In diesem Fall steht dem Kunden kein Anspruch auf Rückerstattung zu.

Gewährleistung

Die HP Engineering GmbH, ihr Mitarbeiter und Vertriebspartner haften nicht für Datenverluste, entgangenem Gewinn, ausgebliebenen Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter Parteien oder andere Schäden, namentlich Mangelfolgeschäden, welche aus der Nutzung und Beanspruchung von cytan Software, Wartung, Support, Auswertungen und Berechnungen entstehen. In jedem Fall sind alle Gewährleistungsansprüche auf den Betrag beschränkt, welcher der Kunde für den Supportvertrag bezahlt hat. Eine Verrechnung mit Gegenforderungen des Kunden an die HP Engineering GmbH ist in jedem Fall ausgeschlossen.

Zahlungsbedingungen und Preise

Der vom Kunden für den Supportvertrag zu entrichtende Preis entspricht der jeweils aktuellen cytan Preisliste:

- Jährliche Preisanpassungen bleiben vorbehalten und berechtigen zu keiner ausserterminlichen Kündigung des Vertrages.
- Wird der Supportvertrag durch den Erwerb von zusätzlichen Programmen oder einem Update auf eine höhere Version erweitert, erfolgt eine entsprechende Anpassung des Vertragspreises.
- HP Engineering GmbH gewährt eine Zahlungsfrist von 10 Tagen rein netto. Fristen von Vertriebspartnern können davon abweichen.

Schweigepflicht

HP Engineering GmbH und ihre Vertriebspartner sind sich der Wichtigkeit der ihnen anvertrauten Informationen bewusst. Sie verpflichten sich, während der Dauer und nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihr anvertrauten Informationen und Geschäftsgeheimnisse mit absoluter Diskretion und Verschwiegenheit zu behandeln.

Vertragsänderungen

Änderungen im Supportvertrag bedürfen der schriftlichen Form und sind gültig sobald der geänderte, unterzeichnete Supportvertrag HP Engineering GmbH schriftlich vorliegt. Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder als nichtig erweisen, so hat dies nicht die Unwirksamkeit oder Nichtigkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge.

Der Supportvertrag ist nicht übertragbar.

Gerichtsstand

Für Streitigkeiten aus diesem Support- und Upgradevertrag sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der HP Engineering GmbH zuständig. Es ist schweizerisches Recht anwendbar.

Stempel und Rechtsgültige Unterschriften:

Kunde:

Firma: _____

Ort, Datum: _____

Stempel und rechtsgültige Unterschrift:

Softwarehersteller:

Firma: HP Engineering GmbH

Ort, Datum: _____

Stempel und rechtsgültige Unterschrift:
