



CarePack | Support garantiert...

Updates, Fernwartung, Reaktionszeit...

Übersicht

CarePack ist eine Service- und Support-Vereinbarung zwischen der Logex AG und dem Kunden. Es garantiert dem Kunden eine privilegierte Unterstützung durch die Logex AG.

Die Vereinbarung umfasst die gesamte Softwarepalette der Logex AG und kann in zwei verschiedenen Versionen (Standard oder Advanced) abgeschlossen werden.

Vorteile

Das Logex CarePack gewährleistet dem Kunden bei sämtlichen Fragen und Problemen im Bereich der Logex Softwareprodukte folgende Vorteile:

- ✓ **rasche, professionelle Problemlösung**
- ✓ **Support per Fernwartung**
- ✓ **klar geregelte Reaktionszeiten**

Reaktionszeit

Das gewählte CarePack garantiert eine Reaktionszeit gemäss folgender Tabelle:

Standard	8h
Advanced	4h

Tabelle 1: Reaktionszeiten

Die Logex AG verpflichtet sich, in der vereinbarten Zeit, sich dem Problem anzunehmen. Die Dauer für die Erarbeitung der Lösung hängt vom Umfang der Problemstellung ab. Die Reaktionszeiten beziehen sich auf die regulären Bürozeiten gemäss untenstehender Tabelle:

Standard	Montag – Donnerstag, 09:00-12:00; 13:30-17:00 Freitag 09:00–12:00; 13:30-16:00
Advanced	Montag – Freitag, 08:00-18:00 inkl. Brückentage Samstag 09:00-16:00

Tabelle 2: Bürozeiten

Als Brückentage gilt der Freitag nach der Auffahrt, sowie die Werktage zwischen Weihnacht und Neujahr. Reaktionszeiten welche die Tagesgrenze (17:00 Uhr respektive 18:00 Uhr für CarePack Advanced) schneiden, werden auf den darauf folgenden Werktag übertragen.

Beispiel:

Die Supportanfrage eines Kunden mit einem CarePack Standard Vertrag erreicht die Logex AG um 15:00 Uhr. Somit muss die Leistung seitens der Logex AG bis am darauf folgenden Werktag, 15:00 Uhr erfolgen. Die folgende Grafik veranschaulicht diesen Sachverhalt:

Supportanfrage um 15:00

09:00	
10:00	
11:00	
12:00	
13:00	
14:00	
15:00	
16:00	
17:00	

Reaktionszeit Folgetag bis 15:00

09:00	
10:00	
11:00	
12:00	
13:00	
14:00	
15:00	
16:00	
17:00	

Fernwartung

Die Logex AG stellt dem Kunden die Fernwartungssoftware **RemoteJet** zur Verfügung. Mit dieser Software kann die Logex AG dem Kunden bei der Installation, Wartung und Schulung rasch und unkompliziert zur Seite stehen.

Die Software RemoteJet lässt sich ab der Webseite www.logex.ch herunterladen. Es werden keine Services (Hintergrundprogramme) installiert. Das Programm wird immer durch den Kunden gestartet. Der Kunde kann das Programm jederzeit stoppen oder vollständig deinstallieren.

Die Kosten für die Benutzung von RemoteJet sind im CarePack eingeschlossen. Die Kosten für die Zeit des Supportes werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Updates

Programmupdates (Programmkorrekturen) innerhalb der gleichen Versionsfamilie (z.B. Epos 6.1.1.1 auf Epos 6.2.1.1) sind in den CarePacks Standard und Advanced im Preis inbegriffen. Installation und Konfiguration des Updates werden nach Zeitaufwand dem Kunden in Rechnung gestellt.

Nach Ablauf der Garantie sind die Behebung sowie Korrekturen nach Aufwand und zu den üblichen Stundenansätzen dem Kunden zu verrechnen. Auftretende Programmfehler, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern, werden von der Logex AG kostenlos korrigiert.

Upgrades

Programmupgrades (beispielsweise Epos5.x.x.x auf Epos6.x.x.x) sind kostenpflichtig. Der Preis für ein Programm-Upgrade wird dem Kunden offeriert. Datenübernahme, Installation und Konfiguration des Upgrades werden nach Zeitaufwand dem Kunden in Rechnung gestellt.

Dienstleistungskosten

Das CarePack schliesst keine kostenlose Inanspruchnahme von Zeit ein. Zeitaufwände für Beratung, Schulung, Installation, Konfiguration, Programmanpassungen, Programmiererweiterungen, Datenbankpflege werden in einem Arbeitsrapport protokolliert und dem Kunden gemäss der Tabelle „Stundenansätze für Dienstleistungen“ in Rechnung gestellt. Der telefonische Support wird zu unseren offiziellen Stundenansätzen verrechnet. Die ersten 15 Minuten werden pauschal zu CHF 45.- in Rechnung gestellt.

Ausfälle und Defekte durch höhere Gewalt (z.B. Blitzschlag, Störungen im Stromnetz, Überspannung, Wassereintrich, etc.), Viren oder durch Eingriffe Dritter sind in der Service- und Support-Vereinba-

rung nicht eingeschlossen. Im Logex CarePack sind Rekonstruktionen von Daten (Datenrettung) nicht enthalten. Dienstleistungen, welche nicht durch die Vereinbarung geregelt sind, werden zu den gültigen Stundenansätzen in Rechnung gestellt. Für alle nicht speziell geregelten Punkte, insbesondere Garantiebestimmungen, gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Stundenansätze für sämtliche Dienstleistungen richten sich nach den Bestimmungen der Logex AG:

Schulung	CHF 180.-/h
Support	CHF 180.-/h
Entwicklung	CHF 228.-/h
Projektleitung	CHF 228.-/h

Tabelle 3: Stundenansätze für Dienstleistungen

Die Stundenansätze können durch die Logex AG an den ortsüblichen EDV-Ansätzen und der Preispolitik

der Logex AG jederzeit angepasst werden. Dienstleistungen ausserhalb der regulären Bürozeiten die Stundenansätze werden mit Faktoren gewichtet werden. Ausserhalb der Bürozeiten gelten folgende Faktoren auf den regulären Stundenansätzen:

Abend bis 22:00 Uhr	1.5
Nacht ab 22:00 Uhr	2
Samstag	1.5
Sonntag/Feiertag	2

Tabelle 4: Faktoren für Dienstleistungen ausserhalb der Bürozeiten

Übersicht Vertragsarten

Folgende Tabelle zeigt die verschiedenen Vertragsarten mit den wichtigsten Merkmalen:

	ohne Vertrag	Standard	Advanced
Reaktionszeit	3-5 Arbeitstage	8h	4h
Bürozeit	Mo. – Do. 09:00-12:00; 13.30-17:00 Freitag 09:00–12:00; 13:30-16:00	Mo. – Do. 09:00-12:00; 13.30-17:00 Freitag 09:00–12:00; 13:30-16:00	Montag – Freitag 08:00-18:00 inkl. Brückentage Samstag 09:00-16:00
Brückentage	Nein	Nein	Ja
Direkte Nr.¹	Nein	Nein	Ja
Fernwartung	Nein	Ja	Ja
Updates	Nein	Ja	Ja
Kosten	nach Aufwand + Wegzeit	Ca. 10% der gesamten Lizenzkosten pro Jahr	Ca. 30% der gesamten Lizenzkosten pro Jahr

Tabelle 5: Übersicht über die CarePack Vertragsarten

¹ Direkte Mobile Telefonnummer während den erweiterten Bürozeiten

Vertragskosten

In folgender Tabelle sind die Kosten für die verschiedenen Verträge ersichtlich. Für Individualsoftware gelten die Regelungen nach Absprache.

Standard	Epos club CHF 49.-/Jahr Epos easy CHF 190.-/Jahr Epos compact CHF 290.-/Jahr Bei allen anderen Produkten betragen die jährlichen Kosten ca. 10% der Lizenzkosten. Minimalansatz CHF 360.- pro User und Jahr.
Advanced	30% der Lizenzkosten pro Jahr Minimalansatz CHF 2000.- pro User und Jahr.

Tabelle 6: Kosten

Vertragsbeginn, Dauer und Kündigung

Der Vertrag beginnt nach der Unterzeichnung und ist für die Dauer eines Jahres gültig und kann auf Ablauf eines Jahres gekündigt werden. Eine Kündigung hat bis 3 Monate vor Ablauf des Vertrags zu erfolgen, ansonsten wird der Vertrag um ein weiteres Jahr verlängert. Bei Missbrauch hat die Logex AG das Recht den Vertrag fristlos aufzuheben.

Rechtsgültigkeit

Diese Vereinbarung tritt nur durch die Unterzeichnung beider Parteien in Kraft. Die Unterzeichnenden bestätigen im Weiteren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Software Nutzungs- und Lizenzvereinbarung der Logex AG gelesen und davon Kenntnis genommen zu haben und erklären somit, dass diese ein weiterer Bestandteil dieser Vereinbarung ist.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Logex AG

1. Anwendungsbereich u. Geltung

1.1 Die Logex AG offeriert als Systemhaus ihren Kunden im Informatikbereich ein breites Angebot an Softwareprodukten sowie damit verbundenen Dienstleistungen.

1.2 Die vorliegenden «Allgemeinen Geschäftsbedingungen», nachfolgend AGB genannt, regeln die Rechte und Pflichten im Verhältnis der Logex AG zu ihren Kunden. Sie gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Logex AG und ihren Kunden, insbesondere für die Lieferung von Produkten und die Erbringung von Dienstleistungen, soweit nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

1.3 Alle Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechtserheblichen Erklärungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. «Produkte» sind von der Logex AG angebotene und vertriebene Softwarepakete.

2. Bestellung, Lieferung, Übergabe der Produkte

2.1 Bestellungen können telefonisch, elektronisch (z.B. per E-Mail) oder schriftlich (z. B. per Brief, Fax) erfolgen.

2.2 Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist grundsätzlich die jeweilige Auftragsbestätigung massgebend.

2.3 Die von der Logex AG angegebenen Liefertermine sind ohne anders lautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung nur als Richtwerte zu betrachten. Die Angabe eines Liefertermins erfolgt nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr.

2.4 Bei Lieferstörungen infolge von Umständen, auf die die Logex AG keinen Einfluss hat, wie z. B. Streik, oder massive Arbeitsausfälle, ist die Logex AG berechtigt, die Bestellung zu annullieren.

2.5 Vom Kunden gewünschte Bestellungenänderungen oder -annullierungen bedürfen einer schriftlichen Abmachung mit der Logex AG. Kosten, die bereits entstanden sind, kann die Logex AG dem Kunden belasten.

3. Abnahme und Prüfung

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, die von der Logex AG gelieferten Produkte und Leistungen unmittelbar nach Anlieferung bzw. Abholung auf deren Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen und etwaige Schäden, Mängel und Beanstandungen unverzüglich nach Entdeckung, spätestens 10 Tage nach Anlieferung bzw. Abholung, der Logex AG bekannt zu geben.

3.2 Bei nicht rechtzeitiger Anzeige erlischt jede Garantie und jeder sonstige Anspruch des Kunden, es sei denn, der Schaden bzw. Mangel war bei der gebotenen Eingangsprüfung nicht erkennbar.

4. Übergang von Nutzen u. Gefahr

4.1 Mit der Übergabe der gelieferten Produkte geht die Gefahr auf den Kunden über.

5. Preise

5.1 Die Preise der Produkte und Dienstleistungen von der Logex AG verstehen sich rein netto in Schweizer Franken (CHF), exkl. Mehrwertsteuer. Nebenkosten wie zum Beispiel Kosten für Verpackung und Versand/Zustellung (Fracht/Transport) sind in den Preisen nicht enthalten und gehen ebenso wie die Mehrwertsteuer zu Lasten des Kunden. Wo nichts anders vereinbart, ist Zubehör nicht im Preis inbegriffen.

5.2 Die Preise der Produkte sowie die Nebenkosten werden grundsätzlich nach der Preisliste zur Zeit der Bestellung berechnet. Im Übrigen kann die Logex AG jederzeit Änderungen der Preisliste auch ohne Vorankündigung vornehmen.

6. Zahlungsbedingungen

6.1 Sofern keine anderweitige schriftliche Vereinbarung besteht, sind alle Rechnungen der Logex AG am zehnten Tag nach Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung auf das angegebene Bankkonto fällig. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne Mahnung im Verzug. Die Logex AG kann einen Verzugszins in Höhe von 5% geltend machen.

6.2 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Logex AG ohne weitere Androhung berechtigt, alle weiteren Lieferungen, Dienstleistungen und das Nutzungsrecht der Software ganz oder teilweise einzustellen, bis ihre Forderungen getilgt oder sichergestellt sind.

7. Verrechnung

7.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen der Logex AG zu verrechnen.

8. Eigentumsvorbehalt

8.1 Die von der Logex AG gelieferten Produkte bleiben im Eigentum der Logex AG, bis die Logex AG den Kaufpreis vollständig und vertragskonform erhalten hat. Die Logex AG ist berechtigt, bis zu diesem Zeitpunkt den Eigentumsvorbehalt gemäss Art. 715 ZGB im Eigentumsvorbehaltsregister am jeweiligen Wohnsitz des Kunden einzutragen. Der Kunde verpflichtet sich, auf Verlangen der Logex AG umgehend sein schriftliches Einverständnis zur Eintragung eines Eigentumsvorbehaltes in allen für die Eintragung wesentlichen Punkten zu geben (vgl. Art. 4 Abs. 4 der Verordnung des Bundesgerichtes).

9. Dienstleistungen und Support

9.1 Die Logex AG unterhält einen kostenpflichtigen Telefon-Support wenn keine anderslautende schriftliche Vereinbarung vorliegt.

9.2 Supportleistungen sind im Produktpreis nicht inbegriffen und werden dem Kunden separat gemäss den zurzeit gültigen Ansätzen in Rechnung gestellt.

10. Haftung

10.1 Logex AG haftet nur für direkten Schaden und nur, wenn der Kunde nachweist, dass dieser durch grobe Fahrlässigkeit oder Absicht der Logex AG, deren Hilfspersonen oder den von der Logex AG beauftragten Dritten verursacht wurde. Die Haftung ist auf den Preis der jeweiligen Lieferung/Dienstleistung beschränkt.

10.2 Jede weitergehende Haftung der Logex AG, deren Hilfspersonen und der von der Logex AG beauftragten Dritten für Schäden aller Art ist ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde in keinem Fall Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht am Produkt selbst entstanden sind, wie namentlich Produktionsausfall, Nutzungs- oder Datenverlust, Verlust von Aufträgen, entgangenen Gewinn sowie

andere indirekte oder Folgeschäden.

10.3 Logex AG verpflichtet sich, dem Kunden allfällige vom Hersteller/Lieferanten anerkannte Haftungsansprüche abzutreten.

11. Übertragung

11.1 Rechte und/oder Pflichten aus einzelnen Verträgen (Lieferungen, Dienstleistungen) können vom Kunden nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung der Logex AG übertragen werden.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1 Die Einzelverträge sowie die AGB unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht unter ausdrücklichem Ausschluss von staatsvertraglichen Normen.

12.2 Der Gerichtsstand für alle sich aus den vertraglichen Beziehungen unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist Aarberg. Die Logex AG ist berechtigt, den Kunden auch an den ordentlichen Gerichtsständen zu belangen.

Software Nutzungs- und Lizenzvereinbarung

1. Geltungsbereich

1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten zwischen der Logex AG und seinem Lizenznehmer für die Überlassung von Nutzungsrechten an Softwareprodukten, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Für alle in dieser Vereinbarung nicht speziell geregelten Punkte gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Umfang, Dauer und Arten der Nutzung

2.1 Der Lizenznehmer hat während der Laufzeit und im Rahmen der Bestimmungen des Vertrages das zeitlich unbegrenzte und nicht übertragbare Recht zur Einfachnutzung der Software.

2.2 Die Software ist Eigentum der Logex AG. Der Lizenznehmer hat nicht das Recht, ausgenommen zu Sicherungszwecken, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Ohne Zustimmung der Logex AG darf die Software oder Teile davon nicht in den Nutzen Dritter gestellt werden. Der Lizenznehmer ist darum besorgt, die Software vor ungewoll-

ter Preisgabe bzw. Zugriff, Diebstahl oder Missbrauch durch Unbefugte zu schützen.

3. Leistungsinhalt

3.1 Das Recht zur Nutzung der Software beinhaltet den Anspruch auf die Lieferung der Software. Es wird jeweils die neuste Programmversion der Software ausgeliefert. Entscheidend hierbei ist das Datum der Bestellung.

3.2 Das Nutzungsrecht begründet kein Recht auf Service und Wartung. Diese Leistungen werden getrennt angeboten.

4. Gewährleistung

4.1 Die Logex AG übernimmt die Gewähr dafür, dass die Software bei der Lieferung nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern.

5. Haftung und Schadenersatz

5.1 Die Logex AG haftet für von ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertretende Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund - einmalig bis zur Höhe des Gesamtbetrages der nach dem Vertrag zu zahlenden Lizenzgebühr. Eine weitere Haftung ist ausgeschlossen.

5.2 Der Lizenznehmer haftet gegenüber der Logex AG für alle Schäden, die der Logex AG entstehen, wenn der Lizenznehmer die ihm überlassene Software oder Teile davon ohne Einverständnis der Logex AG Dritten zugänglich macht.

copyright © 2014 • Logex AG IT-Solutions • Hauptstrasse 9 • 2575 Geroltingen • Switzerland



Seit 1985 entwickeln wir Softwarelösungen
für KMUs und Organisationen

Logex ag | it solutions
hauptstrasse 9 · CH 2575 gerolfingen
tel. 032 396 44 44
info@logex.ch · www.logex.ch