

# **Ast & Fischer AG**

# **Vertragsbestimmungen**

## Portallösung

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Gegenstand</b>	<b>3</b>
<b>2. Leistungen</b>	<b>3</b>
2.1 Allgemeines	3
2.2 Nutzungsrechte an der Software	3
2.3 Aufbewahrung von Daten	3
2.4 Support und Kundendienst	4
2.5 Anwendungssupport	4
2.6 Supportzeiten	4
<b>3. Verpflichtungen des Kunden</b>	<b>4</b>
<b>4. Gewährleistung und Verfügbarkeit</b>	<b>5</b>
<b>5. Vertragsdauer und -änderung</b>	<b>5</b>
<b>6. Weitere Bestimmungen</b>	<b>5</b>
<b>7. Kontakt</b>	<b>6</b>

## 1. Gegenstand

Diese Vertragsbestimmungen ergänzen den kundenspezifischen Unterhaltsvertrag sowie die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Ast & Fischer AG.

## 2. Leistungen

### 2.1 Allgemeines

Ast & Fischer stellt dem Kunden für die Dauer des Unterhaltsvertrages die Portallösung in der jeweils aktuellen Softwareversion über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Zu diesem Zweck speichert Ast & Fischer die Software auf einem Server, der online für den Kunden erreichbar ist. Nach Weiterentwicklungen definiert sich der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Ast & Fischer überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Massgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler.

Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software, die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt falsche Ergebnisse liefert, Prozesse unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder produktiv eingeschränkt ist. Ast & Fischer entwickelt die Software laufend weiter und verbessert diese durch laufende Updates und Upgrades. Im Rahmen der betrieblichen Ressourcen ist Ast & Fischer bestrebt, die Dienstleistungen störungsfrei und ohne Unterbrechungen anzubieten. Wartungsarbeiten, Fehlerbehebungen, Updates, Upgrades etc. können vorübergehende Betriebsunterbrechungen erforderlich machen.

### 2.2 Nutzungsrechte an der Software

Ast & Fischer räumt dem Kunden das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführte Software während der Dauer des Vertrages zu nutzen. Der Kunde darf die Software nicht vervielfältigen, bearbeiten oder manipulieren. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden daher ausdrücklich nicht gestattet.

### 2.3 Aufbewahrung von Daten

Ast & Fischer überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz zur Datenspeicherung nicht mehr ausreichen sollte, wird Ast & Fischer den Kunden rechtzeitig verständigen und im Falle der Bestellung weiteren Speicherplatzes diesen ehest möglich zur Verfügung stellen. Sollte der Speicherplatz ausgeschöpft sein, werden keine weiteren Daten mehr gespeichert. Ast & Fischer trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstösst. Ast & Fischer ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck nimmt Ast & Fischer tägliche Backups sowie weitere technische Sicherheitsmassnahmen vor.

Der Kunde bleibt in jedem Fall alleinberechtigter an den Daten und kann daher von Ast & Fischer jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückhaltungsrecht besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Kunden entweder durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

## **2.4 Support und Kundendienst**

Im Vertrag inbegriffen ist der technische Support für die vertraglich geregelten Leistungen. Ast & Fischer nimmt Anfragen per E-Mail, Telefon und Ticketsystem entgegen und beantwortet respektive bearbeitet diese innerhalb der Geschäftszeiten gemäss der im Unterhalts-/Wartungsvertrag gewählten Leistungsstufe.

## **2.5 Anwendungssupport**

Unterstützung für Konfigurationen und Anpassungen der Software-Lösung sowie Schulungsaufwände sind im Unterhalts-/Wartungsvertrag nicht enthalten. Diese werden zum aktuell gültigen Stundensatz nach Aufwand in Rechnung gestellt. Ebenfalls sind Arbeiten für Systemerweiterungen vom Vertrag exkludiert.

## **2.6 Supportzeiten**

Das Supportteam Ast & Fischer ist von Montag bis Freitag (Leistungsstufe «Platin» von Montag bis Sonntag), zwischen 08.00 und 12.00 Uhr sowie zwischen 13.30 und 17.00 Uhr erreichbar. Es gelten die gesetzlichen Feiertage des Kantons Bern. Die Reaktions- und Bearbeitungszeiten der eingehenden Supportanfragen werden gemäss der vereinbarten Leistungsstufe «Gold», «Silber», «Bronze» oder «Platin» im Unterhalts-/Wartungsvertrag von Ast & Fischer geregelt.

# **3. Verpflichtungen des Kunden**

Der Kunde hat die im Vertrag vorgesehenen Kosten (nachfolgend Vertragsgebühren) für die vereinbarten Leistungen zu bezahlen. Alle Vertragsgebühren verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und in Schweizer Franken. Die Vertragsgebühren werden je nach Vereinbarung monatlich, quartalsweise, halbjährlich oder jährlich in Rechnung gestellt. Ast & Fischer macht fällige Forderungen mittels Mahnungen geltend. Rechnungen sind innert 30 Tagen netto zahlbar.

Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Systeme durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zweck hat der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeitenden auf die Einhaltung der Urheberrechte hinzuweisen. Insbesondere hat der Kunde seine Mitarbeitenden aufzufordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Software anzufertigen. Ast & Fischer übernimmt für die publizierten Inhalte der Systeme keine Verantwortung.

Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Portallösung erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich. Mit der Vertragsunterzeichnung ist er verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder andere schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen. Alle publizierten Inhalte auf der Website liegen in der Verantwortung des Kunden.

## 4. Gewährleistung und Verfügbarkeit

Ast & Fischer garantiert eine durchgängige Funktions- und die Betriebsbereitschaft der Portallösung. Die Verfügbarkeit des Dienstes wird in Prozent ausgedrückt und beschreibt die Dauer, in welcher der Dienst monatlich zur Verfügung steht. Ast & Fischer gewährleistet für die Portallösung eine Verfügbarkeit von 95%, ausgehend eines täglichen Bedarfs von 8.5 h. Wird diese Verfügbarkeit nicht eingehalten, werden dem Kunden für den jeweiligen Monat keine Betriebskosten verrechnet.

Das Daten-Backup der Portallösung wird täglich durchgeführt und für 2 Tage aufbewahrt. Damit ist gewährleistet, dass der Systemstand am Abend vom vorhergehenden Tag zur Verfügung steht. Ist eine Wiederherstellung von Daten notwendig, welche durch den Kunden verursacht wurde, wird der Arbeitsaufwand zum aktuell gültigen Stundensatz in Rechnung gestellt. Weiterführende Informationen zur Datensicherung sind dem kundenspezifischen Unterhalts-/Wartungsvertrag zu entnehmen.

## 5. Vertragsdauer und -änderung

Der Vertrag zwischen Ast & Fischer und dem Kunden tritt mit der schriftlichen Bestellung der Leistungen in Kraft. Als schriftliche Bestellung gelten unter anderen eine E-Mail ohne besondere Form, die Unterzeichnung der Offerte oder der Auftragsbestätigung. Der Vertrag gilt für 1 Jahr und wird automatisch um die vereinbarte Vertragsdauer verlängert, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten auf Ende der vereinbarten Vertragsdauer schriftlich gekündigt wird. Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt beiden Vertragsparteien jederzeit vorbehalten.

## 6. Weitere Bestimmungen

Die vorliegenden Vertragsbestimmungen gelten zusammen mit dem kundenspezifischen Unterhalts-/Wartungsvertrag sowie den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Ast & Fischer AG als integrierender Vertragsbestandteil.

## 7. Kontakt

Ast & Fischer AG  
Seftigenstrasse 310  
3084 Wabern  
Schweiz / Suisse

Telefon +41 31 963 11 11  
Telefax +41 31 963 11 10

E-Mail [info@ast-fischer.ch](mailto:info@ast-fischer.ch)  
Support [support@ast-fischer.ch](mailto:support@ast-fischer.ch)  
Website [ast-fischer.ch](http://ast-fischer.ch)  
AGB [ast-fischer.ch/agb](http://ast-fischer.ch/agb)

Wabern, im August 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Troxler', with a long horizontal stroke extending to the left.

Daniel Troxler  
CEO / Partner