

# **Ast & Fischer AG**

## **Vertragsbestimmungen**

Website

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Gegenstand</b>	<b>3</b>
<b>2. Leistungen</b>	<b>3</b>
2.1 Support und Kundendienst	3
2.2 Anwendungssupport	3
2.3 Supportzeiten	3
<b>3. Verpflichtungen des Kunden</b>	<b>3</b>
<b>4. Vertragsdauer und -änderung</b>	<b>4</b>
<b>5. Weitere Bestimmungen</b>	<b>4</b>
<b>6. Kontakt</b>	<b>4</b>

## 1. Gegenstand

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

## 2. Leistungen

### 2.1 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.

### 2.2 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.

### 2.3 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.

Der Kunde ist 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. 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.

## 5. Weitere Bestimmungen

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

## 6. 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