

# PremiumSupport

Stand: 1.6.2018

## 1. Leistungen

Die Leistungen, die in diesem Vertrag eingeschlossen sind:

- YSD AG oder einer ihrer Partner führt alle Problemlösungen der Software telefonisch und/oder mit online Intervention aus.
- Für Systemprobleme (Netzwerk, Drucker, Röntgensysteme...) bietet YSD AG oder einer ihrer Partner Second-Level Support an. Das heisst, solche Probleme werden in Zusammenarbeit mit dem entsprechenden Systemtechniker vorgenommen.
- Alle neuen Versionen der erworbenen Softwarelizenz.

Nicht eingeschlossen sind:

- Support fremder Programme (Microsoft-Office, Röntgensoftware...).
- Vor-Ort Support und Schulung.
- Softwareinstallation auf einem oder mehreren Computern/Servern.

## 2. Supportzeiten

Dieser Vertrag deckt telefonischen und online Support zu Bürozeiten: 08:00 bis 12:00 und 14:00 bis 17:00 von Montag bis Freitag. An Samstag, Sonntag und allen gesetzlichen Feiertagen ist die Softwareunterstützung durch diesen Vertrag nicht gedeckt. Ausserhalb der angegebenen Supportzeiten kann YSD AG kostenpflichtig Support anbieten.

## 3. Haftung und Garantie

YSD AG haftet nicht für Schäden aller Art, die sich aus der Unterstützung ergeben. Dabei kommt es nicht darauf an, wer die Störung verursacht hat. YSD AG haftet nicht für Ausfälle die durch die Unterstützung entstehen. YSD AG garantiert keine minimale Reaktionszeit.

## 4. Geheimhaltung

YSD AG verpflichtet sich, über die geschäftlichen Beziehungen des Benutzers zu Dritten sowie über Angelegenheiten, die Ihrer Natur nach oder gemäss besonderen Vorschriften vertraulich zu behandeln sind, strenge Verschwiegenheit zu bewahren. YSD AG hat seine Mitarbeiter vertraglich zu solcher Geheimhaltung zu verpflichten.

## 5. Vertragslaufzeit

Der PremiumSupport ist seit dem 1.10.2014 ein obligatorischer Bestandteil des Programmnutzungsvertrags. Dieser Supportvertrag endet mit dem Ende der Nutzung der Software. Sollte der Nutzer den vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, ist die YSD AG jederzeit berechtigt den Nutzungsvertrag aufzulösen. Nach Beendigung des Nutzungsvertrags ist der Nutzer verpflichtet, die Software zu deinstallieren.

## 6. Uebertragung der Software an einen Dritten

Bei einer Uebertragung der Software an einen Dritten sind sämtliche Pflichten aus diesem Supportvertrag dem Dritten zu überbinden.

## 7. Kosten

Die Kosten für den Support werden jährlich fällig, erstmals 3 Monate nach Vertragsbeginn. Danach werden die Supportkosten jährlich nach Ablauf des Vertragsjahres in Rechnung gestellt.

## 8. Anpassung an den Landesindex

Die Supportkosten können jährlich an den Landesindex der Konsumentenpreise angepasst werden.

## 9. Gerichtsstand und Vertragsänderungen



Gerichtsstand ist Bern. Im Weiteren kommt schweizerisches Recht zur Anwendung. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform.

