

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege

1. Vertragsgegenstand

CSC Consulting AG erbringt für die im Einzelvertrag aufgeführte Standardsoftware die nachfolgend beschriebenen Softwarepflegeleistungen. Ziel ist die Behebung von Softwarefehlern sowie die Unterhaltung der Software.

Nicht Bestandteil des Vertrags sind Hotline-Dienstleistungen oder die Pflege individueller Software. CSC Consulting AG kann die Leistungen selbst oder durch Dritte erbringen.

2. Softwarepflegeleistungen

2.1 Störungsanalyse

CSC Consulting AG analysiert Störungen, ordnet sie zu und schlägt Lösungen vor, sofern sie durch die Software verursacht werden. Die Analyse erfolgt telefonisch, per E-Mail oder Fernzugriff. Falls nötig, auch vor Ort.

Vor-Ort-Einsätze sind nicht durch die Wartungsgebühr abgedeckt und werden separat berechnet.

2.2 Fehlerbehebung

Softwarefehler sind dokumentierbare und reproduzierbare Fehlfunktionen. Ausgeschlossen sind u. a. vereinzelte Fehlfunktionen, Bedienfehler oder Störungen durch Dritteinwirkung.

Fehlerbehebung erfolgt durch Korrekturcode, Umgehungslösungen, Anpassung der Bedienung oder Korrektur-Releases. Bei wesentlichen Störungen erfolgt eine individuelle Fehlerbehebung.

2.3 Unterhalt / Releasepflege

Neue Releases werden kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Installation ist nicht durch die Pflegegebühren abgedeckt und wird separat verrechnet. Weitere Pflegeleistungen können vom Einsatz bestimmter Releases abhängig gemacht werden.

3 Lieferung von neuen Versionen

Neue Versionen mit wesentlichen Erweiterungen oder technischen Verbesserungen sind nicht Bestandteil des Pflegevertrags und separat zu erwerben.

4 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Bereitschaft: Mo–Fr, 09:00–12:00 und 14:00–17:00 Uhr, exkl. Feiertage. Bei wesentlichen Störungen: Reaktionszeit 2 Arbeitstage.

5 Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle Voraussetzungen schaffen, damit CSC Consulting AG die Leistungen erbringen kann. Dazu gehören Ausbildung, Störungsmeldung, Datensicherung, Kommunikation etc.



CSC Consulting AG

Neuhofstrasse 7 • CH-6340 Baar

☎ + 41 43 255 66 77

📠 + 41 43 255 66 49

✉ info@csc-consulting.ch

🌐 www.csc-consulting.ch

6 Wartungsgebühr

Die im Einzelvertrag genannte Vergütung ist jährlich im Voraus zu bezahlen. CSC Consulting AG kann die Gebühr mit 3-monatiger Vorankündigung anpassen.

7 Zusatzaufwand

Leistungen außerhalb des definierten Umfangs oder verursacht durch externe Einflüsse werden zusätzlich verrechnet.

8 Gewährleistung

CSC Consulting AG haftet nicht für ununterbrochene, fehlerfreie Nutzung. Eigenmächtige Eingriffe führen zum Verlust von Ansprüchen.

9 Haftung

Haftung bei Verschulden bis zur Höhe einer Jahresgebühr. Keine Haftung für Vermögensschäden oder Schäden durch Dritte.

10 Vertragsdauer

Mindestlaufzeit 24 Monate, Kündigungsfrist 6 Monate zum Jahresende. Bei Zahlungsverzug fristlose Kündigung möglich.

11 Schlussbestimmungen

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist der Sitz der CSC Consulting AG.