
Servicevertrag Yoveletta GmbH

Inhaltsverzeichnis

1. Vertragsgegenstand.....

1.1 Begriffe.....

1.2 Grundlagen.....

1.3 Stundenansatz.....

1.4 Ersatzgeräte.....

2. Helpdesk / Support.....

2.1 Supportorganisation.....

2.2 Betriebszeiten.....

2.3 Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten

2.4 Preisstruktur.....

3. Mitwirkungspflichten.....

3.1 Fernwartungszugang.....

3.2 Fehlerbeschreibung und Tests.....

4. Angebotene Dienstleistungen.....

5. Vertragsdauer.....

5.1 Vertragsbeginn.....

5.2 Kündigung.....

6. Allgemeine Bestimmungen.....

6.1 Haftung.....

6.2 Systemsperre.....

6.3 Salvatorische Klausel.....

6.4 Gerichtsstand.....

1. Vertragsgegenstand

Dieser Servicevertrag gilt, sobald ein/e Kunde/in der Yoveletta GmbH die aus dem Lizenzerwerb berechnete Wartungs- und Supportgebühr fristgerecht bezahlt hat.

1.1 Begriffe

Folgende Begriffe werden im SERVICEVERTRAG verwendet:

Begriff	Beschreibung
Yoveletta GmbH	Name des Anbieters für den Vertrieb und Support.
Yoveletta	Name der Software
Softwarelizenz	Zeitlich begrenztes Nutzungsrecht der Software Yoveletta im vereinbarten Umfang.
Lizenzgebühr	Jahresgebühr, welche die Softwarelizenz beinhaltet und jeweils im Voraus zu entrichten ist.
Software-Wartung	Diese umfasst die Weiterentwicklung von Yoveletta und Fehlerbereinigungen in aktuellen und künftigen Versionen. Nicht enthalten sind Kosten für die Durchführung von Release-Projekten, beispielsweise Datenbank-Migrationen, Schulungen oder Beratung.
Betriebsabonnement	Individuell buchbare Service-Pakete in denen die Software-Wartung (Pflege und Updates) standardmässig enthalten ist.
Service-Paket	Das gewählte Service-Paket ist jeweils während einem Jahr gültig und beinhaltet Supportleistungen von Yoveletta sowie den Ersatz von Hardware, die bei Yoveletta GmbH erworben wurde, zur Überbrückung im Schadenfall. In der Gebühr nicht enthalten sind die Dienstleistungen Schulung und Beratung, sowie Problemlösungen, die durch Dritte oder durch Mängel in der Infrastruktur verursacht wurden.
Hotline & Support	Die Hotline nimmt sämtliche Meldungen entgegen und steht allen Kund:innen während 365 Tagen zur Verfügung.
Cloud	Datenbanken werden in der Cloud gehostet, Yoveletta GmbH garantiert eine Verfügbarkeit von 98%.

1.2 Grundlagen

Die Höhe der Gebühren für Wartung und Service berechnet sich aus dem Lizenzvolumen und der Anzahl Kassenplätze, die die Kundin / der Kunde nutzt. Die daraus berechnete jährliche Gebühr ist in den jeweiligen Auftragsbeschreibungen ersichtlich.

Mit einem gültigen Servicevertrag ist die Kundin / der Kunde zur direkten Nutzung des Ticketsystems berechtigt. Die zu verrechnenden Leistungen werden mit einem günstigeren Tarif verrechnet (siehe Punkt 3.4).

Die jährlichen Gebühren sind jeweils im Voraus zahlbar und sind folgendermassen berechnet:

Servicevertrag:	Abonnement CHF 360 für den ersten Kassenplatz jeder weitere aktive Kassenplatz CHF 240 zusätzlich
-----------------	--

Reparaturen und Ersatzleistungen auf alle Geräte wird maximal während 6 Jahren nach Vertragsabschluss und maximal 6 Jahre alte Geräte gewährleistet. Danach werden keine Reparaturen oder Ersatzleistungen garantiert. Ausnahmen sind zusätzlich vertraglich geregelte Spezialfälle.

1.3 Stundenansatz

Mit Servicevertrag: 158.- CHF pro Stunde. Wir behalten uns das Recht vor, die Preise unserer Produkte/Dienstleistungen jederzeit zu ändern

1.4 Ersatzgeräte

Folgende Ersatzgeräte kann die YOVELETTA GMBH zur Verfügung stellen: Touchkassen, Tablets, Bondrucker, Küchendrucker

Ausgeschlossen sind jegliche weitere Peripherie-Geräte, mobile Geräte, Self-Checkout, Kiosk-Systeme, Barautomaten und Geldwechsler, Waagen, Einbauscanner

2. Servicevertrag: Helpdesk / Support

2.1 Supportorganisation

YOVELETTA GMBH bietet ihren Kunde/innen eine Hotline zur Kontaktaufnahme:

Via Telefon 031 530 16 35 oder per Mail support@yoveletta.ch während (siehe Punkt 2.3) und ausserhalb der Bürozeiten.

2.2 Betriebszeiten

Unsere Supportorganisation ist an allgemeinen Arbeitstagen Mo – Do jeweils von 08:00 – 17:00 Uhr und Freitag bis 14:00 Uhr verfügbar.

Unterstützung ausserhalb dieser Zeiten (Pikett) erfolgt, wenn:

- eine schwerwiegende Störung (Fehlerstufe 1 oder 2 siehe Absatz 3.3) vor Ort behoben werden muss
- ausserordentliche Supportleistungen für spezielle Arbeiten vereinbart wurden, diese müssen zusätzlich vergütet werden.

Pikettzeiten:

Mo – Do	17:30 – 22:00 Uhr
Freitag	14:00 – 22:00 Uhr
Sa – So	08:00 – 22:00 Uhr
Feiertage	08:00 – 22:00 Uhr

2.3 Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten

Falls Fehler durch Yoveletta-Komponenten, Drittkomponenten, Systemkomponenten oder falsche Anwendung bzw. Bedienung verursacht werden. Oft entstehen Fehler auch aus komplexen Abhängigkeiten

mit Umsystemen, beispielsweise Betriebssysteme, Internet-Browser, Hardware, Treiber, Virenprogramme, Firewalls, W-LAN Netze oder Cloudlösungen.

Trotz diesen Einflüssen garantieren wir den Betrieb von Yoveletta auf einem hohen Niveau. In der nachfolgenden Tabelle wird beschrieben, bei welcher Fehlerstufe mit welchen Massnahmen Fehler bearbeitet werden.

Fehler-Stufe	Beschreibung	Reaktion	Antwort innerhalb Supportzeit	Bearbeitung
1	Kasse nicht mehr nutzbar Software bzw. Kasse kann nicht mehr genutzt werden, Kassivorgänge sind nicht mehr möglich	Nach Meldung innerhalb Geschäftszeit sofort	2 Std.	Umgehend mit allen verfügbaren Ressourcen möglichst ohne Unterbruch
2	Kasse eingeschränkt nutzbar Software bzw. Kasse kann genutzt werden, jedoch können wichtige Zusatzfunktionen nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden	Nach Meldung innerhalb von 4 Stunden	6 Std	Umgehend hohe Priorität
3	Fehlermeldung Software bzw. Kasse kann genutzt werden, der Fehler verursacht Beeinträchtigungen in Bereichen, die nicht kritisch für den Geschäftsbetrieb sind	Meldung innerhalb von 24 Stunden	In den nächsten 2 Arbeitstagen	Bearbeitung des Fehlers innerhalb der nächsten 5-10 Arbeitstagen
4	Geringfügige Fehler Alle Funktionen der Software bzw. Kasse können genutzt werden, die Beeinträchtigung ist gering	Nach Meldung innerhalb 5 Arbeitstagen oder nach Absprache	Innerhalb 5 Arbeitstage	Bearbeitung nach Absprache, durch Patch oder nächsten Release

Die Behebung von Fehlern, die durch Drittkomponenten oder Systemkomponenten (siehe Punkt 2.3) verursacht werden, sind kostenpflichtig.

2.4 Preisstruktur

Abonnements-Kunde/innen profitieren von einem tieferen Stundenansatz bei verrechenbaren Arbeiten.

Während den Bürozeiten gilt aktuell der Stundenansatz von CHF 158

Während den Pikettzeiten gelten folgende Stundenansätze:

Stundenansatz	Zuschlag Pikett	Total /Std
CHF 158	CHF 79	CHF 237

3. Mitwirkungspflichten

3.1 Fernwartungszugang

YOVELETTA GMBH setzt einen kostenlosen Fernwartungszugang auf Yoveletta-Kassenplätze sowie Backoffice PC's via Internet für jegliche Wartungsarbeiten voraus.

3.2 Fehlerbeschreibung und Tests

Kunde/innen müssen zur Analyse der Fehler umfassend und reproduzierbar die Fehler dokumentieren, bestenfalls in schriftlicher Form per Mail.

4. Angebotene Dienstleistungen

YOVELETTA GMBH stellt den Kunde/innen folgende kostenpflichtige Dienstleistungen im direkten Zusammenhang zu Yoveletta zur Verfügung:

- Programmierung von Erweiterungen und Schnittstellen in Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller
- Datenbankpflege und Erweiterung
- Schulungen und Installationen von Kassenlösungen
- Hosting über einen Drittanbieter
- Consulting

5. Vertragsdauer

5.1 Vertragsbeginn

Der vorliegende SERVICEVERTRAG wird nach Unterzeichnung rechtskräftig, und vermittelt lediglich noch ergänzende Informationen. Die Wartungsperiode gemäss vereinbartem Leistungsumfang startet nach erfolgter Installation der Kasse(n), danach gilt ein Kalenderjahr als Wartungsperiode. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der YOVELETTA GMBH.

5.2 Kündigung

Dieses SERVICEVERTRAG oder Teile davon sind jeweils per Ende der jährlichen Servicevertragslaufzeit unter Berücksichtigung einer 2-monatigen Frist durch die Kundin / den Kunden oder durch YOVELETTA GMBH kündbar. Eine Kündigung ist erstmals nach Ablauf von 24 Monaten ab Vertragsbeginn möglich.

6. Allgemeine Bestimmungen

6.1 Haftung

Bei Vertragsverletzung oder unerlaubten Handlungen, die durch YOVELETTA GMBH oder deren mitarbeitenden oder Hilfspersonen zu verantworten sind, haftet diese nur, soweit die Schädigung durch rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche im Zusammenhang mit dem Betrieb von Yoveletta und Service von YOVELETTA GMBH, einschliesslich von Mängelfolgeschäden sind im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.

6.2 Systemsperre

Laufende oder wiederkehrende Rechnungen von Lizenzen, Wartungen, Service-Leistungen, Verbrauchsmaterial etc. die nicht gemäss den Zahlungsfristen beglichen werden, können zu einer Systemsperre führen.

6.3 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

6.4 Gerichtsstand

Dieser SERVICEVERTRAG unterliegt dem schweizerischen Recht.

Gerichtsstand ist Bern, Geschäftssitz der YOVELETTA GMBH