



# **WARTUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGS- BEDINGUNGEN**

**SOLUTION SAP BUSINESS ONE**

**AGENTIL ZÜRICH AG**

**VERSION**

**2023**

Im Rahmen des Projekts des Kunden gelten auch die Bedingungen für Lizenzen und Nutzungsrechte, die diese Bedingungen ergänzen und auf unserer Website [www.agentil.com](http://www.agentil.com) verfügbar sind.

## Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

**Addon:** Ein Addon ist eine optionale Lösung, die es Ihnen ermöglicht, zusätzliche Funktionalitäten zu den standardmäßig in SAP Business One angebotenen hinzuzufügen.

**Konfiguration:** Bezieht sich auf die Vorgänge zur Konfiguration der Funktionalitäten des Softwarepakets SAP Business One, damit diese mit denen des in den Besonderen Vertragsbedingungen definierten Funktionsumfangs übereinstimmen.

**Standort(e) des Kunden:** bezeichnet den (die) geografischen Standort(e) des Kunden, an dem (denen) die Software / der Prototyp installiert und betrieben wird.

**Dokumentation:** bezeichnet die gesamte SAP-Standarddokumentation, unabhängig von der Art der Unterstützung (in Papierform oder elektronisch), die dem Auftraggeber im Rahmen der Vereinbarung geliefert wird, einschließlich SAP-Standardhandbüchern, Schulungsmaterialien, Programmlistings, Datenmodellen, Präsentationsmaterialien, Logistikdiagrammen, Funktionsspezifikationen, Anweisungen und vollständigen oder teilweisen Kopien der oben definierten Elemente sowie jeglicher Dokumentation im Zusammenhang mit der Software; Prototyp und Lösung.

**Bestimmte Installation:** bezeichnet jede Computereinheit, auf der die Software und das DBMS (Datenbankmanagementsystem) installiert sind.

**DBMS (Datenbank-Management-System):** (SGBD auf Französisch) Die Software erfordert die Verwendung eines "Hana" "DBMS", in einer Standard-Edition-Version, deren Bereitstellungsbedingungen und insbesondere die Preise eine ausschließlich für den Betrieb von SAP BUSINESS ONE reservierte Verwendung berücksichtigen

**Wartung:** Änderungen, die der Herausgeber an der Software/dem Prototyp/der Lösung nach ihrer/seiner Implementierung vornimmt, um Anomalien zu korrigieren, die Effizienz oder andere Eigenschaften zu verbessern.

**Hauptversion:** bezeichnet eine neue funktionale, technische und rechtliche Version der Software.

**Untergeordnete Version:** bezeichnet eine Version der Software, die hauptsächlich aus Fehlerkorrekturen oder der Hinzufügung von sekundären Funktionen besteht.

**Änderung:** bezeichnet eine an der Software vorgenommene Änderung, die den Quellcode modifiziert.

**Schnittstelle:** Bezieht sich auf die Funktion zwischen zwei Teilen von Hardware und / oder Software und / oder Software, die es ihnen ermöglicht, Informationen korrekt auszutauschen, indem sie gemeinsame, physikalische und / oder logische Regeln annehmen.

**Vorfall:** Bezieht sich auf jedes Problem mit dem Betrieb der Software oder der Lösung, das die Ausführung einer ihrer Funktionen in Bezug auf die vom Herausgeber unterstützte Software unterbricht.

**Geringfügiger Vorfall (Priorität 4):** Vorfall, der die Nutzung einer oder mehrerer Funktionalitäten der Lösung/Software nicht verhindert und eine oder mehrere Funktionalitäten der Lösung/Software nicht wesentlich beeinträchtigt, aber die Anwendung eines ungewöhnlichen Verfahrens erfordert.

**Nicht-kritischer Vorfall (Priorität 3):** Störung, die den Betrieb / die Nutzung bestimmter Funktionen der Lösung / Software beeinträchtigt. Dem Anwender steht ein Workaround von AGENTIL zur Verfügung.

**Kritischer Vorfall (Priorität 2):** Vorfall, der den Betrieb / die Nutzung der Lösung / Software teilweise unmöglich macht.

**Sehr kritischer Vorfall (Priorität 1):** Vorfall, der es unmöglich macht, die Lösung/Software vollständig zu betreiben/zu nutzen.

**Patch:** bezeichnet die Menge der technischen Objekte, die einer Software hinzugefügt werden, um kleinere Änderungen vorzunehmen: Korrektur eines Fehlers, ....

**Prototyp:** Bezieht sich auf das von AGENTIL konfigurierte Softwarepaket.

**SAP:** bezeichnet SAP Schweiz, die Tochtergesellschaft von SAP, mit der AGENTIL einen Wiederverkaufsvertrag (Partner Edge Channel VAR Vertrag) abgeschlossen hat. Im Folgenden auch Editor genannt.

**Dienstleistungen:** Bezieht sich auf alle Wartungs- und Unterstützungsleistungen, die von AGENTIL im Rahmen des Vertrags erbracht werden.

**Softwarepaket:** bezeichnet (i) SAP BUSINESS ONE Software, wie im Lizenzvertrag angegeben, einschließlich ausführbarer Programme und zugehöriger schriftlicher Dokumente, einschließlich Dokumentation, die von oder für SAP entwickelt wurde, mit Ausnahme von Datenbanken Dritter (außerhalb der Tabellen von SAP Business One), und die dem Kunden im Rahmen des Vertrags geliefert wird; (ii) jede Edition, Version oder Aktualisierung der Software, wie im Vertrag vorgesehen, und (iii) alle oder einen Teil der Kopien oder Ersatzprodukte der oben genannten Elemente. Software-Entwicklungstools sind nicht Teil der Software; diese Tools können vom Kunden nur im Rahmen eines separaten Nutzungsrechtsvertrags verwendet werden. Im Rahmen der in der Dokumentation festgelegten Bestimmungen kann die Software die Software Development Kit Implementation Version enthalten. Software-Entwicklungswerkzeuge sind nicht Teil der Software; diese Werkzeuge dürfen vom Kunden nur im Rahmen eines separaten Nutzungsvertrages genutzt werden. Innerhalb der Grenzen der in der Dokumentation festgelegten Bestimmungen kann die Software die Software Development Kit Implementation Version enthalten. Die Software enthält die in Anhang 1 des Lizenzvertrags aufgeführten Elemente.

**Lösung:** bezeichnet ein Softwarepaket, das ein untrennbares und kohärentes Ganzes bildet, das sich aus dem Prototyp, der spezifischen Entwicklung und den Schnittstellen gemäß den Spezifikationen zusammensetzt.

**Spezifische Entwicklungen:** Bezieht sich auf die von AGENTIL speziell für den Kunden entwickelten Softwareentwicklungen.

**Unterstützung:** Dienstleistungen, die darin bestehen, sicherzustellen, dass die Nutzer der Software oder der Lösung weiterhin von der Verfügbarkeit aller ihrer Funktionalitäten profitieren können, wie sie in der Dokumentation und in Übereinstimmung mit den Spezifikationen beschrieben sind, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Diese Leistungen umfassen: -

Diagnostik und technische Analysen (Analyse und Behebung von Fehlern, Folgenabschätzung, Verwaltung von einmaligen Vorfällen und Behebung von Problemen mit der Lösung oder der Software);

- Entgegennahme, Bearbeitung und Weiterverfolgung von Vorfällen (Beeinträchtigung oder Unterbrechung des Dienstes) und Benutzeranfragen.

Im Rahmen der Wartung führt AGENTIL eine Fehlersuche durch oder unterstützt den Kunden aus der Ferne mit dem Ziel, die Software / den Prototyp und die Lösung so schnell wie möglich betriebsbereit zu machen. Falls eine sofortige Lösung nicht möglich ist, schlägt der Support-Mitarbeiter eine Umgehung vor und/oder leitet den Fall an spezialisierte Teams weiter.

Er informiert die Support-Benutzer rechtzeitig über die entsprechenden Medien über laufende allgemeine Störungen sowie über spezifische Probleme.

**Support-Benutzer:** Benennt beim Kunden einen Support-Benutzer, dessen Aufgabe es ist, die Anfragen bezüglich Wartung und Support zu zentralisieren und die Übermittlung von Informationen zu erleichtern. Jeder Support User wählt einen Delegierten, der ihn im Falle seiner Abwesenheit vertritt. Die Beauftragten verfügen somit über die Rechte und Befugnisse der Support-Benutzer.

**Update:** bezeichnet die Aktualisierung von Versionen und Patches im Zusammenhang mit der Software.

**Version:** bedeutet Hauptversion oder Nebenversion.

## Artikel 2 - Zweck und Anwendungsbereich

Die vorliegenden Bedingungen legen die Bedingungen fest, unter denen AGENTIL das Softwarepaket und alle spezifischen Entwicklungen für die Wartung und den Support der in der Schweiz gelegenen Standorte des Kunden bereitstellt.

Diese Bedingungen und etwaige Anhänge stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzen alle früheren mündlichen oder schriftlichen Mitteilungen, Zusicherungen oder Vereinbarungen.

## Artikel 3 - Bedingungen für die Einstellung:

### 3.1 – Dauer

Startdatum der Wartung = Datum der Lizenzbestellung (dieses Datum ist nicht mit dem Go-Live der Lösung verbunden und das Datum der Bestellung wird vom AGENTIL-Team festgelegt).

#### 3.1.1 Wartung und Support für Kauflizenzen (On Premise):

Im ersten Jahr (Lizenzlieferdatum bis zum 31. Dezember des laufenden Jahres) sind die Wartungs- und Supportleistungen obligatorisch und können nicht gekündigt werden. Danach verlängert sich der Vertrag stillschweigend um ein Jahr, sofern er nicht vom Kunden mindestens 4 Monate vor Ablauf der laufenden Periode (d.h. maximal bis zum 30.08. für eine Abschaltung zum 31.12. desselben Jahres) per Einschreiben mit Rückschein gekündigt wird.

#### 3.1.2 Wartung und Support für Subskriptionslizenzen (On Demand):

Bindung entsprechend der im beiliegenden Angebot definierten Laufzeit für SAP Business One Lizenzen und zugehörige Addons. Die Lizenzen verlängern sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit stillschweigend um jeweils 1 Jahr.

Der Kunde kann die Kündigung seines Vertrages nach der Mindestvertragslaufzeit per Einschreiben mit Rückschein 4 Monate vor Ablauf der Laufzeit verlangen.

Wünscht der Kunde eine vorzeitige Kündigung vor Ablauf der Mindestbindungsdauer, erklärt er sich bereit, den Restbetrag bis zum Ende der Bindung zu zahlen. Er stellt seinen Antrag per Einschreiben mit Rückschein.

### 3.2 - Preisprinzip für Wartung und Support

Der Preis ist der des beigefügten kommerziellen Angebots, wobei jede Preiserhöhung durch den Herausgeber zwischen dem Zeitpunkt des Angebots und dem der Bestellung an den Kunden weitergegeben wird. Für den Erwerb zusätzlicher Lizenzen und die damit verbundene Wartung und Unterstützung wird ein neues Angebot erstellt, das zum Teil auf Preisänderungen bei den Lieferanten und zum Teil auf den Wechselkurs zurückzuführen ist.

### 3.3 - Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen

#### 3.3.1 Wartung und Support für Kauflizenzen (On Premise):

Der Wartungs- und Supportvertrag wird für das erste Jahr ab dem Datum der Lieferung der Lizenzen bis zum 31. Dezember desselben Jahres anteilig in Rechnung gestellt. In den Folgejahren ist der Abrechnungszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember, mit jährlicher Abrechnung im Januar.

#### 3.3.2 Wartung und Support für Abonnementlizenzen (On Demand):

Die Abrechnung von Wartung und Support erfolgt zeitgleich mit der Abrechnung der Subskriptionslizenzen, da die beiden Verträge voneinander abhängig sind. Die Abrechnung erfolgt anteilig für das erste Jahr ab dem Datum der Lizenzaktivierung für das laufende Quartal, danach vierteljährlich zu Beginn des Quartals.

Es gilt die in den beigefügten Handelsangeboten bestätigte Zahlungsweise.

### 3.4 - Preisrevision

AGENTIL behält sich das Recht vor, den Preis einmal pro Jahr zu erhöhen. Diese Änderung wird dem Kunden schriftlich mit einer Vorankündigung von sechzig (60) Tagen mitgeteilt und die endgültige prozentuale Erhöhung wird mindestens dreißig (30) Tage vor Inkrafttreten der Erhöhung bestätigt. Diese Änderung wird ab dem nächsten jährlichen Verlängerungszeitraum oder jährlich zu Beginn des Jahres wirksam.

Die anwendbare Erhöhung basiert mindestens auf dem Verbraucherpreisindex (VPI) gemäß der unten beschriebenen Formel oder auf einem höheren Prozentsatz, der auf den gesamten Kostensteigerungen unserer verschiedenen Lieferanten und den Kosten des Marktes basiert:

Berechnung bei Anwendung des Mindest-VPI-Index:

**Indexierter Betrag (endgültig) = Anfangsbetrag x Endindex / Anfangsindex**

In dem :

- Indexierter Betrag = Gebühr nach Revision;

- Anfangsbetrag = Anfangsgebühr;

- Endgültiger Index = der aktuellste VPI-Index am Tag der Revision;
- Anfangsindex = VPI-Index, der am ersten Abrechnungsdatum bekannt ist (für zusätzliche Lizenzen wird der letzte VPI-Index verwendet, der am Abrechnungsdatum der zusätzlichen Lizenzen bekannt ist).

Berechnung der Erhöhung anhand eines Prozentsatzes, der sich aus dem Durchschnitt der Erhöhungsrichtlinien der Lieferanten und den über dem VPI-Index liegenden Marktkosten ergibt:

**Indexierter Betrag (endgültig) = Anfangsbetrag x Prozentsatz**

In dem :

- Indexierter Betrag = Gebühr nach Revision;
- Anfangsbetrag = Anfangsgebühr;
- Prozentsatz = Prozentsatz der Erhöhung, der auf einem Durchschnitt der Kosten der Erhöhung der Lieferanten und der Kosten des Marktes definiert wird.

Jeder Zahlungsverzug berechtigt AGENTIL, seine Leistungen und Verpflichtungen zehn Tage nach Versand eines Mahnschreibens auszusetzen, außer im Falle der Anfechtung der betreffenden Rechnungen durch den Kunden.

### **3.5 - Beendigung / Nicht-Verlängerung**

#### **3.5.1 - Beendigung von Wartung und Support**

##### **3.5.1.1 - Wartung und Support für erworbene Lizenzen (On Premise):**

Teilweise Beendigung:

Aufgrund der allgemeinen Bedingungen der Verlage kann der Kunde die Anzahl der Lizenzen teilweise kündigen, unabhängig davon, ob diese Lizenzen durch einen früheren Vertrag oder durch ein unterzeichnetes kommerzielles Angebot erworben wurden, unabhängig davon, ob es mit AGENTIL oder einem anderen Dienstleister unterzeichnet wurde, wenn und nur wenn der Verlag seinen Antrag akzeptiert, kann der Verlag die Bedingungen für die Anwendung von Teilkündigungen ablehnen oder ändern und in diesem Fall wird der Antrag nicht zulässig sein. Wartung und Support, die mit solchen gekündigten Lizenzen verbunden sind, enden ebenfalls automatisch.

Der Kunde stellt seinen Antrag per Einschreiben, die Bearbeitungszeit und die Berücksichtigung der teilweisen Kündigung können je nach Verlag variieren, dies kann ausnahmsweise während des Jahres geschehen, aber in der Regel wird die Änderung zum jährlichen Verlängerungsdatum wirksam, d.h. zum 01. Januar des auf den Antrag folgenden Jahres. Der Kunde verliert dann die Rechte zur Nutzung seiner gekündigten Lizenzen und kann sie später nicht wiedererlangen, sondern muss neue Lizenzen erwerben, um die Rechte wieder zu aktivieren.

Wartung und Support können nicht teilweise gekündigt werden, wenn der Kunde die zugehörigen Lizenzen nicht kündigt, sie bleiben für jede bestehende Lizenz mit dem Kunden obligatorisch, unabhängig davon, ob sie genutzt werden oder nicht.

Wartung und Support können nicht ausgesetzt, sondern nur dauerhaft beendet werden.

Für den Fall, dass der Kunde vor seinem Wechsel zu AGENTIL die mit der Verlagspflege bei seinem früheren Partner verbundenen Gebühren ausgesetzt oder nicht gezahlt hat, werden alle seine Pflegeleistungen rückwirkend ab der letzten gezahlten Gebühr fällig, um die Rechte der Pflege mit den Verlagen bei AGENTIL wieder zu eröffnen. In diesem Fall zahlt der Kunde die fälligen Beträge an AGENTIL, die sie an die Verlage auszahlt.

AGENTIL kann die Übertragung ablehnen, wenn diese Bedingungen nicht erfüllt sind.

#### Beendigung insgesamt:

Aufgrund der allgemeinen Bedingungen der Herausgeber kann der Kunde die vollständige Beendigung seiner Wartung und seines Supports nur dann verlangen, wenn der Kunde den Partner wechseln möchte oder begründet, dass er seine Lösung nicht mehr nutzt.

Stellt der Kunde seinen Antrag per Einschreiben mit Rückschein mindestens 4 Monate vor Ende der laufenden Periode (d.h. maximal vor dem 30.08. für eine Beendigung zum 31.12. desselben Jahres), so verliert er die Wartungs- und Supportrechte bei AGENTIL.

Der Kunde muss die in den Absätzen angegebenen Formalitäten einhalten, andernfalls kann sein Antrag nicht bearbeitet werden.

#### **3.5.1.2 - Wartung und Support für Abonnementlizenzen (On Demand):**

##### Teilweise Beendigung und/oder autorisierte Lizenzänderungen:

Der Kunde kann auch nach der Mindestvertragslaufzeit jedes Jahr zum ersten Jahrestag seines Vertragsabschlusses Änderungen an seinen Lizenzen vornehmen (Reduzierung, Herabstufung), indem er mindestens zwei Monate vor diesem Datum einen Antrag stellt. In diesem Fall muss der Kunde seinen Antrag per E-Mail stellen und ein Angebot validieren, in dem die quantifizierten Elemente im Zusammenhang mit dieser Änderung in Bezug auf seine Rechnungsstellung angegeben sind.

Die mit diesen Lizenzen verbundenen Wartungs- und Supportleistungen werden aufgrund der vorgenommenen Änderungen ebenfalls automatisch angepasst.

Die Änderung wird dann am Jahrestag der Beauftragung auf dem Verlagsportal wirksam und die Änderung Ihrer Abrechnung wird ebenfalls ab diesem Datum wirksam.

Im Falle eines Downgrades, bei dem die Preise der zuvor abonnierten Lizenzen je nach Datum des Abonnements unterschiedlich sind, werden die zuerst abonnierten Lizenzen zugunsten des Preises einer aktuellen begrenzten Lizenz zuerst gezahlt.

Im Falle einer Ermäßigung, bei der die Preise der zuvor abonnierten Lizenzen je nach dem Datum des Abonnements unterschiedlich sind, werden die zuerst abonnierten Lizenzen zuerst abgezogen.

##### Beendigung insgesamt:

Aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verlags kann der Kunde die Nichtverlängerung seiner abonnierten Lizenzen nach der Mindestlaufzeit per Einschreiben mit Rückschein 4 Monate vor dem Jahrestag

seiner Verpflichtung jedes Jahr für eine vollständige Kündigung beantragen. Wartung und Support, die mit solchen gekündigten Lizenzen verbunden sind, enden ebenfalls automatisch.

Für den Fall, dass der Kunde eine vorzeitige Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit wünscht, verpflichtet er sich, den bis zum Ende der Vertragslaufzeit fälligen Restbetrag zu zahlen. Er stellt seinen Antrag per Einschreiben mit Rückschein.

Der Kunde muss die in den Absätzen angegebenen Formalitäten einhalten, andernfalls kann sein Antrag nicht bearbeitet werden.

### **3.5.2 Kündigung wegen Nichteinhaltung von Verpflichtungen**

Verstößt eine der Vertragsparteien gegen ihre Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag, kann die andere Vertragspartei nach einer förmlichen Aufforderung zur Behebung des Verstoßes, die per Einschreiben mit Rückschein zugestellt wird und fünfzehn (15) Arbeitstage lang unwirksam geblieben ist, per Einschreiben die Beendigung der Unterstützungsdienste zu Ungunsten der anderen Vertragspartei aussprechen. Davon sind nur die Supportleistungen betroffen, die Wartungsleistungen können nicht anders als durch das oben erwähnte Standardkündigungsverfahren beendet werden.

### **3.6 - Änderung/Ersatz oder Abschaffung eines Produkts:**

Falls ein Herausgeber AGENTIL über die Änderung/Ersetzung oder die Einstellung der Vermarktung eines Produkts informiert, wird AGENTIL den Kunden so schnell wie möglich informieren und ihm eine Lösung für die Kontinuität des Dienstes oder eine Ersatzlösung anbieten, die die gleichen Funktionalitäten bietet, oder eine andere Umgehung im Rahmen ihres Produktportfolios. AGENTIL kann nicht für Unannehmlichkeiten oder Folgen jeglicher Art verantwortlich gemacht werden, die sich aus einer Änderung/Ersetzung oder Einstellung der Vermarktung eines Produkts ergeben, die nicht auf ihren Willen, sondern auf den des Herausgebers zurückzuführen ist.

## **Artikel 4 - Beschreibung des Wartungseditors: Aktualisierungsdienst und Versionen**

### **4.1. Beschreibung und Umfang der Dienstleistung**

AGENTIL verpflichtet sich, dem Kunden Updates, Versionen und Patches der Software zur Verfügung zu stellen.

Die Bereitstellung von Versionen und Updates der Software führt zur Übersendung von Betriebslizenzen, Patches an den Kunden.

Die Installation dieser neuen Versionen kann von AGENTIL vorgeschlagen oder vom Kunden verlangt werden, wenn dieser es für sinnvoll erachtet. Der Betrag der Wartung umfasst die neuesten Versionen und Updates der Software. Die Installationsdienste werden Gegenstand eines neuen Angebots sein.

Die Versionen, Updates und Patches der Software, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, unterliegen den gleichen vertraglichen Lizenzverpflichtungen wie die der ursprünglichen Version. Der Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Softwareversionen liegt in der Verantwortung des Herausgebers.

## 4.2 Betriebsabläufe

Der Kunde stellt schriftlich oder per E-Mail an AGENTIL seinen Antrag auf ein Update oder eine Minor Version / Major Version. Alle Versionen, Beschreibungen und Dokumentationen zu den Versionen sind im SAP Help Portal zur Selbstbedienung verfügbar.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Patches und Versionen der Software zu installieren, aber auch in einer speziellen Umgebung zu testen, um die Regressionsfreiheit zu überprüfen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für alle technischen Probleme, die sich aus diesen Updates ergeben können. AGENTIL und die Herausgeber können die Verfügbarkeit von Wartung und Support für den Kunden nicht garantieren, sofern nicht AGENTIL die Migrationsleistungen erbracht hat. Die Erbringung von Update-Leistungen durch AGENTIL garantiert Ihnen die Kontinuität des Betriebs und die Verfügbarkeit von Wartung und Support.

Für den Fall, dass der Kunde diese Installation und/oder die Anpassung spezifischer Entwicklungen, die durch diese Installation notwendig werden, von AGENTIL durchführen lassen möchte, wird AGENTIL dem Kunden ein Angebot für funktionalen und technischen Support unterbreiten.

Der Kunde wird AGENTIL über seine neue Liste der installierten Patches und Versionen informieren.

## Artikel 5 - Beschreibung des Unterstützungsdienstes

### 5.1 Hilfs- und Unterstützungsdienst der ersten Ebene

Der First-Level-Hilfe- und Unterstützungsdienst hat zum Ziel:

- Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit der optimalen Nutzung der Lösung gemäß den von den Kunden-Support-Nutzern bereitgestellten Informationen.
- die Behebung von Anomalien, insbesondere von solchen, die vom Kunden gemeldet werden, gemäß den von den Kunden-Support-Nutzern bereitgestellten Informationen.

In beiden Fällen verpflichtet sich AGENTIL, die vom Kunden festgestellten Anomalien, die die Software betreffen, innerhalb der in Artikel 7 vorgesehenen Fristen zu beheben.

Hilfe und Unterstützung auf der ersten Ebene sind ausgeschlossen bei Anomalien, die sich aus Dienstleistungen ergeben, die nicht von AGENTIL erbracht werden.

### 5.2 Unterstützung der zweiten Stufe

Wenn der Kunde im Rahmen des First-Level-Supports nicht in der Lage war, die von AGENTIL empfohlenen Lösungen zu implementieren, oder wenn AGENTIL die Anomalie nicht behoben hat, wird AGENTIL über eine gesicherte Internetverbindung per Fernzugriff in das Softwarepaket des Kunden eingreifen. Mit vorheriger Zustimmung und unter der Verantwortung eines qualifizierten Mitarbeiters des Kunden.

### 5.3 Unterstützung der dritten Ebene

Wenn die Behebung der Anomalie in der Verantwortung des SAP-Editors oder der Addons-Editoren liegt, wird die Behebung während der Auslieferung eines Patches oder einer vom Editor durchgeführten Aktualisierung der Software bereitgestellt. Die Dienstleistungen für die Durchführung dieser Aktualisierung sind ein integraler Bestandteil Ihres Supports.

### Artikel 6 - Reaktionszeit

Im Falle einer Überschreitung der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Reaktionszeiten für die Bearbeitung von Anomalien wird AGENTIL den Kunden über die Überschreitung und die damit verbundenen Gründe informieren und ihm eine Schätzung der für die Behebung der Anomalie erforderlichen Bearbeitungszeit übermitteln. In diesem Fall wird AGENTIL eine Umgehungslösung anbieten, die es dem Kunden ermöglicht, seine Aktivitäten fortzusetzen, während die Anomalie behoben wird.

Der Kunde hat das Recht, den Leiter von AGENTIL schriftlich zu benachrichtigen, um in gegenseitigem Einvernehmen die durchzuführenden Maßnahmen zu definieren.

Wenn die Behebung der Anomalie in der Verantwortung des SAP-Editors oder der Addons-Editoren liegt, wird die Behebung während der Auslieferung eines Patches oder eines Versions-Updates durch den Editor bereitgestellt. In diesem Fall verlängert sich die oben angegebene Reaktionszeit um die Zeit, in der die Lösung von SAP oder den Addons-Editoren zur Verfügung gestellt wird.

Vorfall Priorität	Beschreibung Beschreibung mit Priorität	Verzögerung der Behandlung
Priorität 1	Sehr kritisch: Das gesamte Unternehmen ist gesperrt, das Geschäft ist gefährdet	4 Stunden
Priorität 2	Kritisch: einige Aktivitäten und Teile des Geschäfts sind betroffen	24 Stunden
Priorität 3	Nicht kritisch: einige Benutzer und nicht zum Kerngeschäft gehörende Prozesse könnten betroffen sein	3 Tage
Priorität 4	Geringfügig: kann umgangen werden und später gelöst werden	5 Tage

Der mit der Ticketbearbeitung beauftragte Berater behält sich das Recht vor, die Prioritätsstufe des Tickets gemäß der oben genannten, zu diesem Zweck erstellten Tabelle zur Kategorisierung von Vorfällen neu zu kategorisieren.

## Artikel 7 - Betreuungszeiten und -bedingungen

### 7.1 - Unterstützungsstunden

Fernunterstützung (von AGENTIL-Teams durchgeführt).

Der Support-Service von AGENTIL ist zu den folgenden AGENTIL-Zeiten verfügbar:

Arbeitstag	Morgen	Nachmittag
Von Montag bis Freitag	08h bis 12h	13h30 bis 17h30

### 7.2 - Kontaktmethoden

Der Support-Service ist auf Französisch und/oder Englisch über unsere Website zugänglich:

[www.agentil.com](http://www.agentil.com)

Abschnitt " Kundenbetreuung " :

A blue rectangular button with the word "Support" written in white, centered text.

Oder direkt über den folgenden Link: <https://agentil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Melden Sie sich mit Ihrer persönlichen Geschäftsadresse an, damit Sie Ihr eigenes Konto erstellen können, um Ihre Support-Tickets zu öffnen und sie zu überwachen.

Alle Erklärungen zur Erstellung eines Tickets finden Sie im Dokument "AGENTIL JIRA Support", das auf unserer Website [www.agentil.com](http://www.agentil.com) verfügbar ist.

Wenn die angeforderten Supportleistungen nicht Bestandteil Ihres Wartungs- und Supportvertrags sind, wird unser Team Sie über den kostenpflichtigen Charakter der Leistung informieren und Ihr ausdrückliches Einverständnis zum Eingreifen abwarten.

## Artikel 8 - Pflichten des Kunden

Der Kunde benennt mindestens einen Support-Nutzer.

Die Rolle des Support-Users besteht darin, Anfragen zu Wartung und Support zu zentralisieren und die Übermittlung von Informationen an AGENTIL im Rahmen einer Supportanfrage zu erleichtern. Er muss über einen ausreichenden Zugang verfügen, um die von AGENTIL angeforderten Aktionen durchführen zu können.

Der Wechsel eines Support-Nutzers ist ab dem Zeitpunkt möglich, an dem der Kunde sichergestellt hat, dass dieser über die für die Ausübung dieser Rolle erforderliche Ausbildung, Kenntnisse und Berechtigungen verfügt und in der Lage ist, eine klare und präzise Beschreibung in seinen Support-Anfragen zu

dokumentieren und zu liefern. Der Kunde ist nicht verpflichtet, AGENTIL im Falle eines Wechsels zu informieren. Die Hauptsache ist, dass er mindestens eine Person benennt, die diese Rolle beim Kunden übernimmt und sicherstellt, dass jede Person, die diese Rolle übernehmen kann, dazu in der Lage ist.

Der Kunde muss alle Supportanfragen und/oder Änderungsanfragen über unser spezielles JIRA-Support-Portal öffnen. Alle Anfragen, die außerhalb des Portals gestellt werden, können nicht bearbeitet werden, außer in technischen Ausnahmefällen, die das Öffnen des Tickets durch den Kunden verhindern; in diesem Fall muss der Kunde uns telefonisch kontaktieren. Die Nachvollziehbarkeit von Anfragen und deren Bearbeitung kann nur durch das Öffnen von Tickets auf unserem Portal gewährleistet werden.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass der Kunde unter keinen Umständen die Initiative ergreifen darf, die Versionen seines Betriebssystems oder irgendeines Elements (Hardware und/oder Software), das in die Konfiguration des Computersystems der Software einfließt, zu ändern, ohne AGENTIL vorher darüber informiert zu haben und von dieser rechtzeitig ihre Empfehlungen und Vorsichtsmaßnahmen erhalten zu haben.

## **Artikel 9 - Ausschlüsse**

Nicht von AGENTIL unter den vorliegenden Bedingungen abgedeckt und somit nicht Bestandteil der letzteren sind die Eingriffe, die notwendig sind durch:

- Supportarbeiten an der Software durch Mitarbeiter des Auftraggebers, die nicht den Status eines Support-Benutzers haben.
- Ausfälle oder Fehlfunktionen des Betriebssystems der Designated Installations des Netzwerks, der Internetverbindung und aller für die SAP Business One-Verbindung notwendigen Programme und Hardwarekomponenten, die nicht direkt oder indirekt von AGENTIL bereitgestellt wurden.
- Mangelnde Ausbildung des Mitarbeiters des Kunden oder jeder Person, die die betreffende Software benutzen soll.
- Benutzerarbeitsplätze, die nicht aktualisiert sind und die Kompatibilität der mit unserer Cloud-Lösung (BCS) installierten Software und des Softwarepakets SAP Business One oder der zugehörigen Addons gemäß den von AGENTIL bereitgestellten Empfehlungen nicht beachten. Die Aktualisierung der Benutzerarbeitsplätze liegt in der Verantwortung des Kunden, wenn keine Wartung durch den Kunden über ein spezifisches Angebot validiert wurde.
- Fehler bei der Installation von Lizenzen oder Software-Updates, die vom Kunden vorgenommen wurden, oder andere technische Maßnahmen des Kunden, die die Integrität des Systems beschädigen oder stören könnten.

Sowie alle Handlungen, die nicht aus der Lösung eines Fehlers resultieren und daher nicht Teil des Geschenkes sind und kostenpflichtig werden, wie z.B.:

- Jede Anforderung an die Berichtskonfiguration oder ein zusätzliches Exportformat.
- Jede Installation neuer Lizenzen oder Installation von SAP B1 auf einer neuen Client-Workstation.

- Jeder Antrag auf Einrichtung eines Benutzers und/oder Änderung der Berechtigung, des Zugangs zu abrechnungsfähigen Benutzern, wenn er von AGENTIL auf Antrag des Kunden ausgeführt wird.
- Unterstützung für spezifische Entwicklungen, wenn keine Wartung durch den Kunden validiert wurde, durch ein Angebot.
- Die Behebung von nicht reproduzierbaren Anomalien, wenn diese Eingriffe mehr als zwei Stunden Arbeit bedeuten und der Kunde schriftlich die Fortsetzung über diese zwei Stunden hinaus genehmigt hat.
- Zeitverschwendung beim Austausch mit Koordinatoren, die keine Support-Nutzer sind.
- Übertragung von Tätigkeiten und Dienstleistungen, die der Kunde nach einem Kündigungsantrag ausdrücklich wünscht.

Nur von den Herausgebern unterstützte Versionen können vom Level 3-Support profitieren, und eine nicht unterstützte Version kann zu einer Einschränkung oder Beendigung des Supports durch AGENTIL führen, wenn die Lösung des Vorfalls von einer Versionsmigration abhängt. Jede Korrektur in Form einer Wartung oder eines "Patches" des Herausgebers und zur Behebung eines vom Herausgeber erkannten und dokumentierten Fehlers in der Anwendung ist Teil der jährlichen Wartung. In allen anderen Fällen handelt es sich um eine kostenpflichtige Wartung, so wie es die Definition des Begriffs "Support" bei Softwareherstellern vorsieht.

Wenn bestimmte Lizenzen vom Kunden direkt bereitgestellt wurden (Beispiel: MSQ-Lizenzen), fallen Wartung, Support und Updates dieser Lizenzen nicht unter diese Bedingungen und verbleiben in der Verantwortung des Kunden.

Für alle oben genannten Dienstleistungen muss der Kunde eine spezifische Anfrage an AGENTIL stellen. Diese Anfrage wird Gegenstand eines zusätzlichen Serviceangebots sein, das vom Kunden zu bestätigen ist.

## **Artikel 10 - Vertraulichkeit**

Siehe die von den Parteien gemeinsam bestätigte Vertraulichkeitsvereinbarung.

## **Artikel 11 - Haftung - Versicherung**

### **11.1 Haftung**

AGENTIL wird die vertraglichen Verpflichtungen auf seine Kosten mit der in seinem Beruf üblichen Sorgfalt erfüllen und die für die Art der erbrachten Dienstleistungen geltenden Regeln der Kunst einhalten.

### **11.2 Versicherung**

AGENTIL garantiert, Inhaber einer Versicherung zu sein, die die finanziellen Folgen ihrer zivilrechtlichen Haftung garantiert, falls diese eintritt.

AGENTIL oder der Kunde können von ihren Mitarbeitern nur für Handlungen haftbar gemacht werden, die diese im Rahmen der Ausführung des Auftrags vorgenommen haben.

### **11.3 Haftungsbeschränkung**

AGENTIL kann ebenfalls nicht für Verzögerungen oder Schäden verantwortlich gemacht werden, die sich ausschließlich ergeben aus:

- unzureichende Informationen und/oder Unterlagen, die vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden, und ganz allgemein
- die Nichteinhaltung der Verpflichtungen durch den Kunden.

Eine Vertragsstrafe ist ausgeschlossen, sofern AGENTIL alle notwendigen Anstrengungen unternommen hat, um den Vorfall zu beheben, oder andernfalls eine oder mehrere dem Kunden angepasste Lösungen zur Behebung des Vorfalls vorgeschlagen hat; selbst wenn der Kunde die vorgeschlagene Lösung ablehnt, steht es ihm in diesem Fall frei, die Beendigung des Vertragsverhältnisses gemäß den hier genannten Bedingungen zu verlangen.

Keine Strafe wird anwendbar sein, wenn die Bearbeitungszeit und die Reaktionszeit durch die Verlage und/oder die Rückgabezeit des Kunden auf die von AGENTIL im Rahmen der Lösung eines Vorfalls angeforderten Elemente erhöht werden.

In jedem Fall, wenn die Haftung von AGENTIL infolge der Nichterfüllung oder der nicht ordnungsgemäßen Erfüllung der vorliegenden Leistung bestehen bleibt, darf der Gesamtbetrag der Entschädigung, die AGENTIL an den Kunden zu zahlen hat, das 1,5-fache des Betrags des unterzeichneten kommerziellen Angebots zur Definition der Unterstützungsleistungen nicht überschreiten, unabhängig von der Rechtsgrundlage des Anspruchs und dem Verfahren, das zu seiner Beilegung verwendet wurde.

## **Artikel 12 - Fälle von höherer Gewalt - Ausgenommene Ursachen**

AGENTIL kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Ausführung des Geschenks durch einen Fall höherer Gewalt im Sinne des Gesetzes und der Rechtsprechung oder durch die folgenden ausgenommenen Ursachen verzögert oder verhindert wird:

- Eine Unterbrechung der Energieversorgung (z. B. Strom);
- Ausfall des Internet-Netzes;
- ein Ausfall des Telekommunikationsnetzes;
- Bürgerkrieg oder ausländischer Krieg;
- Unruhen oder Volksbewegungen;
- Angriffe ;
- Regierungs- oder Gesetzesbeschlüsse;
- Ausfall der Internetverbindung durch öffentliche und private Betreiber, von denen die verwendete technische Plattform abhängt.
- Pandemie

Jede Vertragspartei, die sich auf einen Fall höherer Gewalt berufen will, muss die andere Vertragspartei innerhalb von drei Arbeitstagen, nachdem sie von dem Ereignis Kenntnis erlangt hat, unterrichten und dabei den unvorhersehbaren, unüberwindbaren und von außen kommenden Charakter des Ereignisses begründen, der es ihr unmöglich macht, ihren Verpflichtungen nachzukommen, und die Maßnahmen angeben, die sie ergriffen hat, zu ergreifen beabsichtigt oder die sie für erforderlich hält, wenn sie nicht in der Lage ist, dies aus eigener Kraft zu tun, sowie die voraussichtliche Dauer des Falles höherer Gewalt. In jedem Fall muss die verhinderte Partei alles in ihrer Macht Stehende tun, um die Dauer und die Auswirkungen des Falles höherer Gewalt oder der entlastenden Ursache zu begrenzen. Dauert das Ereignis länger als einen Monat, so kann die Inanspruchnahme der Unterstützungsdienste von jeder der Parteien per Einschreiben mit Rückschein zum Ende des laufenden Jahres gekündigt werden.

### **Artikel 13 - Einschaltung von Unternehmen der AGENTIL-Gruppe**

Es wird daran erinnert, dass die Gesellschaft AGENTIL SA Teil der AGENTIL-Gruppe ist und als solche jede der Gesellschaften der Gruppe dazu gebracht werden kann, im Rahmen des vorliegenden Vertrages zu intervenieren, vorausgesetzt, dass der Kunde vorher darüber informiert wurde und er nicht innerhalb von 48 Stunden Widerspruch einlegt.

### **Artikel 14 - Schutz der persönlichen Daten**

Verpflichtungen von AGENTIL (Unterauftragnehmer) gegenüber dem Auftraggeber (Inhaber der Datenverarbeitung) in Bezug auf die folgenden Vorschriften:

- LPD: Schweizerisches Bundesgesetz über den Datenschutz (LPD) vom 19. Juni 1992
- RGPD: Die neue europäische Datenschutzverordnung (RGPD) vom 25. Mai 2018

zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (im Folgenden "DSGVO").

### **Artikel 15 - Streitigkeiten**

Jede Beschwerde muss per Einschreiben eingereicht werden.

Im Falle von Schwierigkeiten bei der Auslegung und Durchführung der vorliegenden Vereinbarung und ihrer Fortführung vereinbaren die Parteien, sich vor der Anrufung der Gerichte zu treffen, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Haben die Parteien innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach der ersten Mitteilung gemäß Absatz 1 dieses Artikels keine gütliche Einigung erzielt, so hat jede von ihnen das Recht, die zuständigen Gerichte anzurufen. Dieses Streitbeilegungsverfahren ist nicht anwendbar im Falle eines Notfalls, eines drohenden Schadens oder einer eindeutig rechtswidrigen Störung.

Anwendbares Recht ist das Schweizer Recht. Die zuständigen Gerichte sind die Gerichte des Kantons Zürich.

