

## ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN ZUR SOFTWARE-SUPPORT-VEREINBARUNG

### 1. GELTUNGSBEREICH

Auf alle von Endress+Hauser erbrachten Software-Support-Services finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Endress+Hauser Gesellschaften in der Schweiz sowie die Allgemeinen Bedingungen zur Überlassung von Software ([www.ch.endress.com](http://www.ch.endress.com)) Anwendung, soweit in der Software-Support-Vereinbarung nicht schriftlich etwas Abweichendes festgehalten ist.

### 2. SOFTWARE-SUPPORT-SERVICES

2.1 Die Software-Support-Services sind Support-Dienstleistungen, die von Endress+Hauser zur Erhaltung des bestimmungsgemäßen und fehlerfreien Betriebs der Software angeboten werden, die in der Software-Support-Vereinbarung bezeichnet ist. Diese Software, alle späteren Updates und die entsprechenden Informationen und Dokumentationen werden nachfolgend "die Software" genannt.

2.2 Software-Support-Services sind als Software-Update-Support-Service und Software-Application-Support-Service erhältlich. Der anwendbare Leistungsumfang ist in der Software-Support-Vereinbarung schriftlich definiert.

### 3. SOFTWARE-UPDATE-SUPPORT-SERVICE

3.1 Im Rahmen des Software-Update-Support-Service stellt Endress+Hauser die neuesten Updates für die von Endress+Hauser gelieferte Software bereit.

3.2 Sobald Endress+Hauser über ein Update verfügt, wird Endress+Hauser dem Administrator des Kunden eine Kopie des Updates in digitaler Form auf Datenträger oder Online zusenden.

3.3 Die Updates unterliegen den gleichen vertraglichen Bedingungen wie die ursprünglich gelieferte Software.

### 4. SOFTWARE-APPLICATION-SUPPORT SERVICE

4.1 Endress+Hauser wird dem Kunden eine Telefonnummer und eine E-Mail Adresse zur Verfügung stellen, unter denen der Kunde Endress+Hauser kontaktieren und Support-Anfragen stellen kann.

4.2 Zusätzlich zur Bereitstellung der neuesten Updates nach Abschnitt 3 leistet Endress+Hauser Support für die Installation von Updates, der Nutzung und der Konfiguration der Software.

4.3 Je nach der vom Kunden in der Software-Support-Vereinbarung gewählten Option a), b) oder c) leistet Endress+Hauser folgenden Software-Application-Support:

a) während der üblichen Geschäftszeiten von Endress+Hauser, die in der Software-Support-Vereinbarung genannt sind, mit einer Reaktionszeit von wahlweise 24 Stunden oder 1 Stunde; oder

b) während der Geschäftszeiten nach Option a) mit einer Reaktionszeit von 1 Stunde und zusätzlich an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen zu den Geschäftszeiten nach Option a) entsprechenden Zeiten mit einer Reaktionszeit von 2 Stunden; oder

c) an 7 Tagen in der Woche rund um die Uhr mit einer Reaktionszeit von 1 Stunde während der Geschäftszeiten nach Option a) und 2 Stunden außerhalb der Geschäftszeiten nach Option a).

### 5. NICHT EINGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

5.1 Die schriftlich vereinbarten Software-Support-Services umfassen insbesondere nicht

- Software-Änderungen oder Spezialentwicklungen,
- Support für Freeware oder für eine Software Dritter, die nicht in der Software-Support-Vereinbarung ausdrücklich als Gegenstand der Support-Dienstleistungen genannt sind, auch wenn diese Freeware oder Dritt-Software möglicherweise zusammen mit der Software geliefert worden sind,
- Support für Komponenten des Betriebssystems und die Interaktion der Software mit diesen Komponenten,
- die Lieferung von Upgrades,
- die Anpassung der Software an den Kundenbedarf,
- Software-Schulung,
- Vor-Ort-Services (Hilfe, Installation, Konfiguration, Software-Setup), Vor-Ort-Services können nach gesonderter Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden,
- Support bei Ausfällen, die durch eine andere als die in der Software angegebene Umgebung verursacht wurden.

5.2 Endress+Hauser entwickelt die Software in der Regel fortlaufend weiter und veröffentlicht regelmäßig Updates und Upgrades. Daher können die Software-Support-Services nur dann in Anspruch genommen werden, wenn das Releasedatum der beim Kunden installierten Version nicht länger als ein Jahr zurückliegt. Wenn Support für eine nicht aktuelle Version geleistet wird, können optimale Support-Ergebnisse möglicherweise nur erzielt werden, wenn der Kunde die aktuelle Version installiert.

5.3 Auf Anfrage bietet Endress+Hauser einen Support-Service für Software, deren Releasedatum länger als ein Jahr zurückliegt, an. Ein solcher Support-Service ist in der Regel mit Mehraufwand verbunden und kann daher nur zu separat zu vereinbarenden Bedingungen, insbesondere im Hinblick auf Reaktionszeiten und Preise, angeboten werden.

## **6. REGISTRIERUNG**

6.1 Die Software-Support-Services können nur von registrierten Nutzern genutzt werden. Die Nutzer können über ein der Software-Support-Vereinbarung beigefügtes Formular oder online registriert werden.

6.2 Der Kunde hat Endress+Hauser den vollständigen Namen, die Telefonnummern und eine gültige E-Mail-Adresse jedes zu registrierenden Nutzers zu nennen. Einer der registrierten Nutzer ist als Administrator zu bezeichnen. Der Kunde hat Endress+Hauser über spätere Änderungen von Namen, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen der registrierten Nutzer zu informieren. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die registrierten Nutzer über die angegebenen Telefonnummern und E-Mail-Adressen erreichbar sind.

6.3 Der Kunde hat sicherzustellen, dass keine unberechtigten Dritten Zugang zu seiner Konto-/Vertragsnummer, seinen Registrierungsdaten als Nutzer und seinen Lizenz-Schlüssel-/Seriennummern erhalten. Der Kunde ist für alle unter Nutzung seiner Konto-/Vertragsnummer und seiner Lizenz-Schlüssel-/Seriennummer aufgegebenen Bestellungen und sonstigen durchgeführten Aktivitäten verantwortlich. Erhält der Kunde davon Kenntnis, dass Dritte seine Daten missbrauchen, hat er Endress+Hauser unverzüglich darüber zu informieren.

## **7. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**

7.1 Laufzeit und Kündigung der Software-Support-Services werden in der Software-Support-Vereinbarung vereinbart.

7.2 Mangels abweichender Regelung in der Software-Support-Vereinbarung beträgt die Laufzeit ein (1) Jahr ab dem Tag der Bereitstellung der Software-Support-Services. Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch um ein (1) weiteres Jahr, wenn es nicht mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt wird.

## **8. PREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

8.1 Die Preise und Zahlungsbedingungen werden in der Software-Support-Vereinbarung vereinbart.

8.2 Allfällige Preiserhöhungen werden so rechtzeitig bekanntgegeben, dass die Software-Support-Vereinbarung innerhalb der vereinbarten Kündigungsfrist ordentlich gekündigt werden kann.