

Service- und Support-Leistungen Secret Ear System

Version vom 01.09.2025

1. Eingeschlossene Produkte

Gegenstand dieser Erklärung ist die im Rahmen der Lizenzierung der nachfolgend aufgeführten Software-Produkte enthaltene Erbringung von Service- und Supportleistungen durch die Cyfex AG (CYFEX) gegenüber der Kundin (KUNDE). Ziel dieser Leistungen ist es, den ordnungsgemäßen Betrieb und die Nutzung der Software beim KUNDEN sicherzustellen. Die folgenden Lizenztypen sind Bestandteil dieser Vereinbarung:

- 365er Lizenzen
- Counterdongle Lizenzen

Die vorliegende Erklärung gilt für sämtliche gültigen Nutzungsverträge in Bezug auf die oben genannten Lizenztypen. Mit der Unterzeichnung der Software-Offerte oder dem Kauf einer Software-Lizenz anerkennt der KUNDE diese Erklärung als verbindlich. Massgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Version dieser Erklärung. Die vertragliche Beziehung zwischen den Parteien unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der CYFEX. Diese AGB finden auch auf die Service- und Support-Dienstleistungen Anwendung, sofern die vorliegende Erklärung keine abweichenden Regelungen trifft.

Es wird ausschließlich die aktuelle Version der Software sowie die unmittelbar vorhergehende Version unterstützt. Ältere Versionen sind vom Support ausgeschlossen und erhalten weder Fehlerbehebungen noch Sicherheitsupdates.

2. Leistungen von CYFEX generell

2.1. Grundsatz

Im Rahmen der vorliegenden Erklärung bearbeitet CYFEX Kundenanfragen (Support), nimmt zur Fehlerbehebung Anpassungen an der Software vor und liefert Updates und Upgrades der Software (Service).

CYFEX ist berechtigt, für alle Dienstleistungen Unterauftragnehmer einzusetzen. Die Haftung für Dienstleistungen, die von allenfalls beigezogenen Unterauftragnehmern erbracht werden, richtet sich ebenso wie bei von CYFEX selbst erbrachten Dienstleistungen nach CYFEX' AGB.

2.2. Kontaktaufnahme und Supportkanäle

Der KUNDE kann den Service und Support je nach Lizenztyp telefonisch und/oder per E-Mail in Anspruch nehmen. Für dringende Anliegen steht – sofern vom gewählten Lizenztyp abgedeckt – die telefonische

Hotline unter **+41 44 974 52 00** während der vereinbarten Supportzeiten zur Verfügung. KUNDEN mit einem Lizenztyp ohne Telefon-Support steht ausschließlich die Kontaktaufnahme per E-Mail an **support@cyfex.com** offen. Für nicht zeitkritische Anfragen oder zur Übermittlung von Dokumenten empfiehlt sich generell der E-Mail-Kanal. Alle Anfragen werden gemäß ihrer Priorität und Dringlichkeit bearbeitet. Die jeweiligen Supportzeiten sind im Abschnitt 2.3 dieses Dokuments aufgeführt und werden bei Änderungen rechtzeitig mitgeteilt.

2.3. Geschäftszeiten

CYFEX steht während den normalen Schweizer Geschäftszeiten von Montag bis Freitag, zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr Schweizer Zeit zur Verfügung. Die folgenden Feiertage liegen ausserhalb der Geschäftszeiten der CYFEX:

- Karfreitag
- Ostermontag
- 1. Mai
- Christi Himmelfahrt / Auffahrt
- Pfingstmontag
- Schweizer Nationalfeiertag (1. August)
- Weihnachten/Neujahr vom 24. Dezember bis zum 2. Januar des Folgejahres.

2.4. Fehlerkategorien

CYFEX verpflichtet sich, Fehler in der Software zu beheben. Gegebenenfalls gefundene Fehler werden durch den KUNDEN qualifiziert und gemeldet.

Beschreibung	Kategorie
Fehler, die die Nutzung der Applikation insgesamt oder wichtiger Funktionalität verhindern, bzw. schwerwiegend einschränken.	1
Fehler, die die Nutzung der Applikation insgesamt oder einer wichtigen Funktionalität beeinträchtigen, aber mit einer Instruktion (work around) umgangen werden können.	2
Fehler, die die Nutzung der Applikation oder einer Funktion derselben nur geringfügig beeinträchtigen.	3

Tabelle 1 - Fehlerkategorien

2.5. Fehlerbehebung

Allfällige Anpassungen, die der Fehlerbehebung dienen, werden bei CYFEX vorgenommen und so schnell wie möglich geliefert. Die angestrebte Lieferfrist orientiert sich an der Fehlerkategorie gemäss Ziffer 2.4:

Fehlerkategorie	Reaktion
Fehlerkategorie 1	CYFEX bestätigt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter/eine qualifizierte Mitarbeiterin innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen mit der Diagnose und der Behebung eines Fehlers der Kategorie 1 beginnt, nachdem

	der KUNDE ihn gemeldet hat. CYFEX wird im Rahmen kommerziell vernünftiger Aufwände Fehler der Kategorie 1 so kurzfristig wie möglich beheben. Die Behebung wird dem KUNDEN als eine Umgehungslösung (Workaround) oder als ein Software-Korrektur-Update zur Verfügung gestellt. Wenn CYFEX anstatt einer vollständigen Behebung eine akzeptable Umgehungslösung liefert, dann wird der Fehler in die Kategorie 2 oder tiefer eingestuft.
Fehlerkategorie 2	CYFEX bestätigt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter/eine qualifizierte Mitarbeiterin innerhalb von drei (3) Arbeitstagen mit der Diagnose und der Behebung eines Fehlers der Kategorie 2 beginnt, nachdem der KUNDE ihn gemeldet hat. CYFEX wird im Rahmen kommerziell vernünftiger Aufwände Fehler der Kategorie 2 bis spätestens zum nächsten Software-Update beheben. Wenn CYFEX – nach eigenem Ermessen – zum Schluss kommt, dass die Anforderung nicht einen repräsentativen Kundenkreis betrifft, dann wird CYFEX dem KUNDEN innerhalb von zwei (2) Wochen nach der Meldung des Fehlers eine Empfehlung zum weiteren Vorgehen abgeben sowie eine zeitliche Schätzung zur Problembehebung.
Fehlerkategorie 3	CYFEX bestätigt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter/eine qualifizierte Mitarbeiterin innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen mit der Diagnose und der Behebung eines Fehlers der Kategorie 3 beginnt, nachdem der KUNDE ihn gemeldet hat. CYFEX garantiert keine zeitlichen Fristen für die Behebung von Fehlern der Kategorie 3.

Tabelle 2 – Reaktionen nach Fehlerkategorie

2.6. Eingeschlossene Leistungen

- Beantwortung von Fragen zur Anwendung
- Behebung allfälliger Fehler in Übereinstimmung mit Abschnitt 2.5.
- Kostenfreie neue Software-Updates und Upgrades.
- Kostenfreie Tutorial-Videos und FAQs.

2.7. Nicht eingeschlossene Leistungen

Der Betrieb und die Überwachung der Software liegen in der Verantwortung des KUNDEN. Nicht eingeschlossene Leistungen sind:

- Betreuung der Hardware
- Betreuung des Betriebssystems
- Betreuung externer Komponenten, welche an die Secret Ear-Software angebunden sind, z.B. des ERP-Systems bei Verwendung des ERP-Links
- Kopieren und Archivieren von Daten (Backups)

Ebenfalls nicht eingeschlossen sind Leistungen zu technischen Fragen, wenn

- sie über den üblichen Umfang hinausgehen
- die notwendige Information ohne grossen Aufwand dem Benutzerhandbuch entnommen werden kann
- sie den programmspezifischen Rahmen sprengen, z.B. organisatorische oder fachliche Beratung,

- sie den Charakter einer Ausbildung erhalten, z.B. bei mangelnden PC-Kenntnissen neuer Mitarbeiter,
- sie nachweislich und wiederholt durch Fehlmanipulationen ausgelöst wurden.

3. Besonderheiten bei Counterdongle-Lizenzen

- Anfragen sind nur per E-Mail möglich.
- Support bei Lizenzaktivierung ist kostenfrei.
- Andere Supportanfragen sind kostenpflichtig, sofern sie nicht auf einem Softwarefehler beruhen.

Supportanfragen können CYFEX mittels E-Mail (nicht übers Telefon) gestellt werden. CYFEX wird die Anfragen per E-Mail beantworten. Wo angebracht, wird CYFEX den KUNDEN anrufen.

Sofern Supportkosten verrechnet werden müssen, werden diese auf Basis der effektiv für den Supportfall aufgewendeten Zeit erhoben (vgl. Preisliste). Bevor der Support kostenpflichtig wird, macht CYFEX den KUNDEN darauf aufmerksam, dass die weitere Bearbeitung des Falles einer Gebühr unterliegt.

Supportkosten, welche bewiesenermassen auf einen Softwarefehler zurückzuführen sind, werden dem KUNDEN nicht verrechnet.

Software-Schulung kann gegen eine Gebühr gekauft werden (vgl. Preisliste).

Darüberhinausgehende Dienstleistungen können separat, auf der Basis eines Kostenvoranschlages verrechnet werden.

4. Vorgaben zur Erbringung von Service- und Support-Dienstleistungen

Soweit einer der folgenden Punkte vorliegt, ist CYFEX nicht verpflichtet, Service- und Supportdienstleistungen zu erbringen:

1. Wenn der KUNDE sich nicht nach Kräften bemüht, das Problem nach Beratung mit CYFEX zu lösen.
2. Wenn der KUNDE CYFEX ungenügende Auskünfte und Ressourcen zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellt.
3. Wenn das Problem nicht das Ergebnis von Mängeln der Software bzw. der dazugehörigen Dokumentation ist.
4. Wenn die Software geändert bzw. beschädigt wurde (ausser Änderungen, die unter der direkten Aufsicht von CYFEX erfolgten).
5. Wenn das Problem durch die Nachlässigkeit des KUNDEN, einen Hardware-Ausfall oder sonstige Gründe verursacht wurden, die sich der Kontrolle von CYFEX entziehen.
6. Wenn das Problem auf nicht von CYFEX lizenzierte Drittsoftware zurückgeht.
7. Wenn der KUNDE nicht mehr unterstützte CYFEX-Produkte nutzt, siehe Abschnitt 1.

8. Wenn das Problem auf fehlenden Virenschutz zurückzuführen ist.
9. Wenn die Hardwarevoraussetzungen zur Nutzung der Software nicht erfüllt sind.

5. Beginn und Dauer der Leistungen

Die Leistungserbringung fällt mit der Laufzeit der gekauften Lizenz zusammen, d.h. sie beginnt mit dem ersten Tag der Gültigkeit der Lizenz und ist auf das Ende des mit der Applikation verbundenen Nutzungszeitraums beschränkt.

Sofern die Zahlungsbedingung nicht Vorkasse ist, sondern "Kauf auf Rechnung" und der KUNDE die Rechnung nicht fristgerecht bezahlt und auch nicht nach einer schriftlichen Mahnung mit erneuter Zahlungsfrist, so kann CYFEX die Leistungserbringung mit sofortiger Wirkung einstellen. Die übrige Vertragsbeziehung zwischen den Parteien wird davon nicht berührt.