

# AVB / Allgemeine Vertragsbedingungen Hotline der vali.sys ag

---

## 1. Allgemeine Bestimmungen

Die vorliegenden AVB (Allgemeine Vertragsbedingungen) gelten ergänzend zu den AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) der vali.sys ag (nachfolgend vali.sys genannt).

## 2. Dienstleistungen der Hotline

Die Hotline der vali.sys ag ist täglich über die Telefonnummer +41 43 495 92 68 von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 13:30 bis 17:00 Uhr verfügbar. Per E-Mail über [support@valisys.swiss](mailto:support@valisys.swiss) kann die vali.sys täglich 24 Stunden erreicht werden; die E-Mails werden normalerweise innert 6-8 Stunden (während Arbeitszeiten) beantwortet.

2.1 Der Kunde, der ein technisches Problem mit einem unserer Produkte hat und mit eigenen Mitteln keine Lösung finden kann, erhält durch diese Dienstleistung per Telefon oder E-mail konkrete Informationen und Anweisungen, die zur Problemlösung führen können.

### 2.2. System Remote Support (sofern von Kunde bestellt)

Der Remote Support umfasst die regelmässige Überwachung und Überprüfung der Anlage via Modem oder Router.

Monatlich: 30 Minuten durch vali.sys-Techniker

- Event-Log von Win überprüfen
- Server-Plattform auf Hardware-Fehler prüfen
- Event-Logs prüfen
- Rohdaten-Logs überprüfen
- Datensicherungen überprüfen
- Statusmeldung erstellen
- Virenschutz prüfen (sofern vorhanden)

Alle beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Sicherstellung des einwandfreien Betriebs und Unterhalts des Monitoring-Systems sowie der installierten Software. Sämtliche darüber hinausgehende Leistungen, wie z.B. Installationen und Integrationen von neuen Servern, Anpassungen oder Programmierungsaufgaben werden nur mit einem vom Kunden schriftlich klar erteilten Auftrag ausgeführt und fallen nicht unter die in diesem Vertrag beschriebenen Aufgaben.

2.3 Die Zeitintervalle der regelmässigen Überwachung und Überprüfung der Anlage via Fernzugriff werden in Absprache mit dem Kunden festgelegt.

2.4 Die Reaktionszeit für die Aufschaltung auf das System beträgt üblicherweise 8-12 Stunden (während normaler Arbeitszeit). Sollte ein Einsatz vor Ort notwendig werden, wird dieser innerhalb 96 Stunden nach eingehender Meldung und in Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

## 3. Nicht inbegriffene Arbeiten bzw. Leistungen:

- Einsätze vor Ort
- Computerprogramme, Updates, Lizenzen
- Gebühren für Entsorgung oder Recycling
- Erstellen von Dokumentationen, Protokollen, Qualifizierungsdokumenten, Plänen, Elektroschemata oder anderen Papieren
- Alle nicht erwähnten Leistungen und Aufwendungen werden gemäss aktuellen Regieansätzen zusätzlich separat verrechnet

## 4. Haftung

Werden am Monitoring-System technische Arbeiten, Supportarbeiten oder Veränderungen von Dritten oder durch den Kunden selbst ausgeführt, lehnen wir jede Haftung für entstandene Schäden ab.

## 5. Anlagestörung

Bei aussergewöhnlichen Erscheinungen an der Anlage ist der Betreiber oder Benutzer verpflichtet, uns umgehend zu benachrichtigen.

## 6. Kosten

Kunden mit einem Hotline-Vertrag für das Monitoring-System bieten wir die Möglichkeit, unsere Support-Dienstleistungen als Ergänzung zu unseren Wartungsleistungen zu ermässigten Konditionen zu beziehen.

Der Kunde erwirbt ein Hotline-Abonnement in der Stundenhöhe seiner Wahl. Diese Stunden werden gutgeschrieben. Bei jedem Bezug von Support-Dienstleistungen wird die durch vali.sys aufgewendete Zeit vom Hotline-Guthaben des Kunden abgezogen.

Nicht benötigte Abonnement-Stunden werden nach Ablauf eines Kalenderjahres auf null gestellt und verfallen. Wir gewähren eine Karenzfrist von 30 Tagen nach Verfall, d.h. bis 31.1. des Folgejahres.

6.1 Die Kosten sind für das gekaufte Abonnement gültig und können jährlich von vali.sys angepasst werden. vali.sys verpflichtet sich, allfällige Preiserhöhungen 90 Tage vor Ablauf des Jahresstichtages dem Kunden mitzuteilen.

6.2 Sollte die gekaufte Anzahl Stunden innerhalb des laufenden Jahres überschritten werden, werden die zusätzlich aufgewendeten Stunden gemäss Regieansätzen gesondert in Rechnung gestellt.

6.3 Rechnungen sind zahlbar innert 30 Tagen rein netto.

6.4 Alle Preise des Vertrages verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer.

## 7. Regieansätze

Die aktuellen Stundensätze für unsere Mitarbeiter sowie die Aufwandspauschalen teilen wir unseren Kunden in Angeboten oder auf separate Anfrage hin gerne mit.

## 8. Geheimhaltung und Eigentumsrechte

8.1 vali.sys verpflichtet sich, die Angaben über Login-Systeme sowie Passwörter vor dem Zugriff Dritter zu schützen.

8.2 vali.sys verpflichtet sich, keine relevanten Änderungen am System ohne vorherige Beauftragung und Dokumentation durchzuführen.

8.3 Das Eigentums- und Immaterialgüterrecht an allen Projekten, Software, Zeichnungen, Schemata, Plänen und an sonstigen Dokumenten und Unterlagen bleibt bei vali.sys. Diese Unterlagen dürfen Drittpersonen nicht zugänglich gemacht und weder kopiert noch zur Selbsterstellung verwendet werden.

## 9. Vertragsgültigkeit

Der Vertrag wird für 12 Monate unwiderruflich abgeschlossen. Er erneuert sich nach seiner Erfüllung stillschweigend um weitere 12 Monate, falls er nicht 60 Tage vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

## 10. Besondere Bestimmungen

10.1 Als Erfüllungsort und ausschliesslicher Gerichtsstand wird für beide Vertragsparteien Wetzikon vereinbart, sofern nicht zwingendes Recht anzuwenden ist. vali.sys behält sich das Recht vor, den Vertragspartner an seinem Wohnsitz/Sitz zu belangen.

10.2 Es gilt schweizerisches Recht.