

## Supportbedingungen für Q Point Softwareservices

Gültig ab: 1. Juli 2025

### 1. Allgemeine Bestimmungen

- a) Diese Supportbedingungengelten für alle von der Q Point AG (4900 Langenthal, Schweiz) oder einem ihrer Tochterunternehmen (gemeinsam in der Folge QP genannt) einem Kunden zur Verfügung gestellten Softwareservices (in der Folge QP-Services).

### 2. Definitionen

- a) *Kunde*: Die rechtliche Einheit, die mit QP einen Vertrag betreffend die Nutzung von QP-Services abgeschlossen hat.
- b) *Nutzer*: Eine natürliche Person, die im Auftrag des Kunden die Berechtigung hat, die QP-Services zu nutzen.
- c) *QP-Services (nicht abschließend)*: Q Plant, Q Site, Q Transport, Q Machines, SiteBuddy App, TruckBuddy App, Q Directories, die entweder mittels Webbrowser oder auf mobilen Endgeräten (Apps) genutzt werden können.
- d) *Reaktionszeit*: Zeitraum zwischen dem Eingang der Meldung des Kunden und dem Zeitpunkt des Beginns der Fehleranalyse. Zeiten außerhalb der definierten Bereitschaftszeiten werden nicht mitgerechnet.
- e) *Bereitschaftszeit*: Der Zeitraum, in welchem QP-Mitarbeiter für Service und Supportanfragen zur Verfügung stehen.

### 3. Voraussetzungen

- a) *Rechtliche Voraussetzungen*: Die Möglichkeit zur Inanspruchnahme von Supportleistungen durch QP setzt einen gültigen Lizenzvertrag zwischen dem Kunden und QP und der ausdrücklichen Zustimmung des jeweiligen Nutzers zu den Nutzungsbedingungen der QP-Services voraus.
- b) *Technische Voraussetzungen*: Supportleistungen können nur dann in Anspruch genommen werden, wenn der Nutzer Drittsoftware (z. B. Betriebssysteme, Browser) in der jeweils von QP vorgegebenen, unterstützten Version auf dem Endgerät installiert hat. QP wird die erforderlichen Versionen rechtzeitig und mit angemessener Vorlaufzeit bekannt geben. Für von QP bereitgestellte mobile Anwendungen ist vom Nutzer stets die aktuelle Version aus dem Google Play Store bzw. dem Apple App Store zu verwenden. Zudem müssen alle für die Nutzung erforderlichen Berechtigungen auf dem Endgerät erteilt sein.
- c) Supportanfragen, bei denen die rechtlichen Voraussetzungen gemäß Punkt a) nicht vorliegen oder die sich auf Systemumgebungen beziehen, welche die unter Punkt b) genannten technischen Anforderungen nicht erfüllen werden von QP nicht bearbeitet.

### 4. Verfügbarkeit der QP-Services

- a) Die QP-Software-Services stehen grundsätzlich an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr (00:00 – 24:00) Uhr zur Verfügung, mit einer zugesicherten Mindestverfügbarkeit von 99,5 % pro Kalenderjahr. Ausgenommen hiervon sind ordnungsgemäß angekündigte Wartungsfenster.

### 5. Supportumfang

- a) Folgende Supportleistungen sind im Rahmen des Lizenzvertrages **ohne zusätzliche Kosten** enthalten:
- Unterstützung bei Betriebsstörungen oder eingeschränkter Verfügbarkeit der QP-Software-Services;
  - Unterstützung bei reproduzierbaren Softwarefehlern (z. B. Abstürze, fehlerhafte Ergebnisse), ausgenommen Bedienungsfehler;
  - Proaktive Überwachung der Infrastruktur und Backend-Services;
  - Tägliche Datensicherung (alle 24 Stunden) der Stamm- und Bewegungsdaten;

- Wiederherstellung von Daten aus Backups der letzten 7 Tage, sofern der Datenverlust durch QP verursacht wurde;
  - Durchführung von Disaster-Recovery-Massnahmen, sofern QP die Ursache zu vertreten hat.
- b) Die folgenden Supportleistungen können **kostenpflichtig** in Anspruch genommen werden:
- Unterstützung bei allgemeinen Anwendungsfragen zur Funktionalität der QP-Software;
  - Technischer Support bezüglich Schnittstellen (APIs);
  - Technischer Support für Partner von Kunden im Kontext von Interoperabilität, Konfiguration und Fehleranalysen;
  - Wiederherstellung von Daten aus den letzten 7 Tagen, sofern der Datenverlust nicht durch QP verursacht wurde;
  - Disaster-Recovery, soweit QP nicht ursächlich verantwortlich ist.
- c) QP ist nicht verpflichtet zu prüfen, ob der jeweilige Mitarbeiter des Kunden zur Beauftragung kostenpflichtiger Supportleistungen berechtigt ist. Sofern der Kunde keine benannten und ausschließlich berechtigten Personen gemeldet hat (siehe Ziffer 10), gelten Anfragen von beliebigen Mitarbeitenden als vom Kunden autorisiert. Der Kunde kann vor der Ausführung kostenpflichtiger Leistungen ein Angebot anfordern. In diesem Fall erfolgt die Leistungserbringung erst nach ausdrücklicher Beauftragung.
- d) Nicht im Leistungsumfang des Supports enthalten und separat anzufragen und zu beauftragen sind insbesondere:
- Vor Ort Einsätze;
  - Anwenderschulungen und Trainings

### 6. Verfügbarkeit und Bereitschaftszeiten

- a) Der Support wird ausschliesslich in deutscher und englischer Sprache angeboten.
- b) Der Support steht an Werktagen (Mo – Fr) im Zeitraum von 7:30 Uhr (MEZ) bis 17:30 Uhr (MEZ) zur Verfügung (= Bereitschaftszeit). Ausserhalb dieser Zeiten besteht kein Anspruch auf Erreichbarkeit und Support.
- c) An folgenden Tagen steht der Support nicht zur Verfügung:
- Ostermontag
  - Christi Himmelfahrt / Auffahrt
  - Pfingstmontag
  - 1. November (Allerheiligen)
  - 24. Dezember bis einschliesslich 6. Jänner (Weihnachtsfeiertage)
- d) Support ausserhalb der regulären Bereitschaftszeiten (siehe b) und c)) kann nur durch eine mindestens 14 Tage vorab schriftlich vereinbarte Sonderregelung zwischen dem Kunden und QP erfolgen. QP ist nicht verpflichtet, einer solchen Sondervereinbarung zuzustimmen.

### 7. Kontaktinformationen (für alle Kunden)

- a) Telefonischer Support
- Schweiz: +41 62 916 90 70
  - Deutschland: +49 844 485 84 900
  - Österreich: +43 1 319 2090 700
- b) Support per E-Mail
- [servicedesk@q-point.com](mailto:servicedesk@q-point.com)
- c) Supportformular auf der Homepage:
- Nutzen Sie das Formular, das Sie [hier](#) finden.

### 8. Fehlerbehebung und Mitwirkungspflichten

- a) QP entscheidet nach eigenem Ermessen über Art und Weise der Fehlerbehebung.
- b) Der Kunde ist verpflichtet, QP bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten im Rahmen des Supports auf eigene Kosten zu unterstützen. Insbesondere gelten folgende Mitwirkungspflichten:
- Einrichtung einer internen Anlaufstelle für den Nutzer-Support (First-Level-Support); QP wird somit von der direkten Anwenderbetreuung befreit und hat, sofern möglich, vorrangig Kontakt mit dem internen Support (geschulter und kompetenter Key-User) des Kunden;

- Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners (und Vertreters) für Fehlermeldungen;
- Dokumentation und unverzügliche Übermittlung von Fehlermeldungen über die in den Supportbedingungen definierten Kontaktkanäle;
- Gewährung von Remote-Zugriff auf das Kundensystem zur Analyse, Wartung und Fehlerbehebung, sofern von QP angefordert;
- Bereitstellung von Daten zur Fehleranalyse auf Verlangen von QP – entweder durch direkten Zugriff oder auf Datenträger, der nach Gebrauch zurückgegeben wird. Eine Nutzung dieser Daten erfolgt ausschliesslich zu Zwecken der Fehleranalyse;
- Unterstützung bei allen sonstigen Massnahmen, die für die Fehleranalyse und -behebung erforderlich sind.

## 9. Fehlerklassen und Reaktionszeiten

- a) *Fehlerklasse 1 – Kritischer Fehler:* Schwerwiegende Störung, Nutzung der QP-Services nicht möglich.
  - Reaktionszeit: <= 2 Stunden
- b) *Fehlerklasse 2 – Wesentlicher Fehler:* Nutzung nur eingeschränkt oder nur mittels Umgehungslösungen möglich.
  - Reaktionszeit: <= 4 Stunden
- c) *Fehlerklasse 3 – Geringfügiger Fehler:* Nutzung ist weiterhin, mit minimalen Einschränkungen möglich.
  - Reaktionszeit: <= 8 Stunden
- d) Die Einstufung der Fehlerklasse erfolgt durch QP im Rahmen der Erstanalyse des Problems. Ein Anspruch des Kunden auf eine bestimmte Klassifizierung besteht nicht.

## 10. Ansprechpartner und berechtigte Personen

- a) Der Kunde verpflichtet sich, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsabschluss schriftlich einen Haupt-Ansprechpartner (inkl. Vertreter) für Supportanfragen zu benennen und etwaige Änderungen unverzüglich mitzuteilen.
- b) Sofern der Kunde keine exklusiven Ansprechpartner oder berechtigte Personen für die Beauftragung kostenpflichtiger Leistungen benennt, ist QP berechtigt, entsprechende kostenpflichtige Anfragen von allen Mitarbeitenden des Kunden zu bearbeiten und nach Abschluss in Rechnung zu stellen.

## 11. Kostenpflichtige Supportleistungen und Support ausserhalb der Bereitschaftszeiten

- a) Kostenpflichtige Supportleistungen innerhalb der Bereitschaftszeiten werden, sofern nicht etwas anderes mit QP vereinbart ist, wie folgt abgerechnet:
  - Je angefangene 10 Minuten: 30,00 EUR/CHF
- b) Für vereinbarten Support ausserhalb der Bereitschaftszeiten, sofern keine Sondervereinbarung getroffen wurde, gelten folgende Berechnungssätze:
  - Bereitschaftsentgelt, zahlbar unabhängig von einer Inanspruchnahme für die Dauer der vereinbarten Bereitschaft
    - i. Mo – Fr (17:30 – 07:30): 15,00 EUR/CHF/ Stunde
    - ii. Sa (00:00 – 24:00): 20,00 EUR/CHF/ Stunde
    - iii. So, Feiertag gemäss 6c: 30,00 EUR/CHF/ Stunde
  - Supportentgelt, zahlbar bei Inanspruchnahme des Supports:
    - i. 40,00 EUR / angefangene 10 Minuten.
- c) Supportleistungen werden monatlich abgerechnet. Der Kunde erhält eine Aufstellung der erbrachten Leistungen sowie Datum und Dauer des Supports.

– ENDE des Dokuments –