



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Bestandteile des Vertrages

Der Vertrag zwischen der BDK und dem Vertragspartner besteht aus einem Einzelvertrag (Auftragsbestätigung, Vertragsvereinbarung, Nachträge, etc.) mit individuellen Vereinbarungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Leistungen der BDK

Die BDK Informatik AG erbringt die im Einzelvertrag beschriebenen Leistungen. Die BDK kann für die Vertragserfüllung Drittanbieter und Unterauftragnehmer einsetzen.

Outsourcing- oder Cloud-Services erfordern, dass die IT-Umgebung des Vertragspartners im Rahmen eines Einführungsprojektes angepasst wird. Solche Einführungsleistungen sind gesondert zu beauftragen.

Betriebszeiten

Die BDK erbringt ihre Leistungen während der im SLA definierten Betriebszeiten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die BDK ihre Leistungen während definierter Wartungsfenster gelegentlich für kurze Zeit aussetzen kann.

Entschädigung

BDK erbringt ihre Leistungen gegen Zahlung einer Vergütung gemäß Einzelvertrag.

Die pauschalen Vergütungen sind für den im Einzelvertrag genannten Zeitraum geschuldet. Sie sind vom Vertragspartner im Voraus zu zahlen und decken den Aufwand für die laufende Erbringung der vereinbarten Leistungen ab. Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgedeckt sind, werden zusätzlich nach Aufwand abgerechnet. BDK kann die Preise mit einer Frist von 1 Monat zum nächsten Abrechnungszeitraum ändern.

Bei Zahlungsverzug ist die BDK ohne weiteres berechtigt, die Leistungen einzustellen und den Vertrag nach Ablauf der Zahlungsfrist fristlos zu kündigen.

Mitwirkungspflichten

Der Vertragspartner hat die vorstehend beschriebenen Mitwirkungspflichten eigenverantwortlich zu erfüllen.

Gewerbliche Schutzrechte

Alle Urheber- und sonstigen Schutzrechte an der von der BDK zur Vertragserfüllung eingesetzten Software stehen ausschließlich der BDK oder deren Lizenzgebern zu. Der Vertragspartner ist nur berechtigt, die Software im Rahmen des Vertrages zu nutzen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu ändern, zu erweitern, in den Quellcode zurückzugeben, Dritten zugänglich zu machen oder in sonstiger Weise kommerziell zu verwerten.

Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, über alle Wahrnehmungen und Unterlagen, die zum Bereich des Geschäftsgeheimnisses gehören, Stillschweigen zu bewahren. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

Gewährleistung

Die BDK gewährleistet die sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen entsprechend der Leistungsbeschreibung. Bei Störungen während der Betriebszeiten leitet die BDK das vorab definierte Eskalationsverfahren ein.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die BDK keinen ununterbrochenen Betrieb garantiert und dass Daten trotz fachgerechter Leistung der BDK nicht oder nicht korrekt verarbeitet werden können. Er trifft die notwendigen Vorkehrungen, um seinen Betrieb auch bei Störungen der Outsourcing-Lösung aufrechterhalten zu können.

Werden Störungen durch Versäumnisse oder Fehler im Verantwortungsbereich des Vertragspartners verursacht, kann die BDK dem Vertragspartner die Kosten für die Ermittlung der Störung und deren Behebung in Rechnung stellen.

Haftung

Die BDK haftet für Personen- und Sachschäden bis zu einem Betrag von 100'000 CHF. Die Haftung für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen, Regressansprüche Dritter, Verzugschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenverfälschung, Schäden aus der kommerziellen Nutzung der Produkte und für Kosten, die durch den Beizug Dritter entstehen, ist im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Vertragspartei unter Einhaltung der im Einzelvertrag festgelegten Fristen schriftlich gekündigt werden.

Nach Ablauf des Vertrages sind alle Werkzeuge (Software etc.), Daten und sonstige Geschäftsunterlagen an den beauftragten Vertragspartner zurückzugeben oder mit dessen Zustimmung zu vernichten.

Schlussbestimmungen

Dieser Vertrag unterliegt schweizerischem Recht. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist Kreuzlingen.

2. Gebühren und Administration

Diese Vereinbarung tritt zu dem im Leistungsverzeichnis angegebenen Zeitpunkt in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate ohne Kündigung. Die Vereinbarung kann von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden.

Software-Release-Wartung

Die Softwarepflegegebühren richten sich nach den Lizenzen gemäß dem aktuellen Installationsverzeichnis und der aktuellen Preisliste.

Die Wartungsgebühren werden bei Vertragsabschluss im Voraus in Rechnung gestellt. Ohne Wartungsvertrag werden Updates und Upgrades geliefert und zum Listenpreis berechnet.

Software-Support

Der Software-Support ist wie folgt in den Software-Wartungsgebühren oder Software-Abonnementgebühren enthalten:

- Grundlegende telefonische Auskünfte und Unterstützung sind während der regulären Bürozeiten inbegriffen: Montag bis Freitag von 08:00 - 17:00 Uhr, ausgenommen Mittagspause von 12:00-13:00 Uhr und Feiertage.

Professionelle Dienstleistungen

Leistungen, die über den Umfang des Software-Supports hinausgehen, werden nach tatsächlichem Zeit- und Materialaufwand auf der Grundlage des detaillierten Arbeitsberichts abgerechnet. Der Stundensatz für alle BDK-Ressourcen beträgt 220 CHF.

Nutzung der eLogistics- und eCloud-Plattform

Für die Nutzung der eLogistics- und eCloud-Plattform kommen die Preise und Gebühren gemäss separater Preisliste zur Anwendung. Die Entgelte werden nach Vereinbarung im Voraus in Rechnung gestellt.

Preise und Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich in CHF, ohne Mehrwertsteuer und sonstige Abgaben.

Zahlungsbedingungen

- jährlich im Voraus 5 % Skonto
- halbjährlich im Voraus 3 % Skonto
- vierteljährlich im Voraus 2 % Skonto
- monatlich im Voraus netto

Rechnungsstellung

- Die Rechnungen sind innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist netto zu bezahlen.
- Nach Ablauf der Zahlungsfrist tritt ohne weitere Mahnung Verzug ein.
- Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BDK Informatik AG.
- Es gilt Schweizer Recht, Gerichtsstand ist der Sitz der BDK.

3. Software-Wartung (Software-Releases)

Die kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung der Software-Applikationen und Module sichert den Werterhalt der lizenzierten

Produkte und schützt deren Investition. Nebst der Berücksichtigung von gesetzlichen Auflagen werden auch sachliche Erweiterungen und Optimierungen, neue Erkenntnisse und technologische Weiterentwicklungen berücksichtigt.



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

Leistungsumfang / Gewährleistung

- BDK garantiert die Wartung der im Leistungsverzeichnis aufgeführten Softwareprodukte während der gesamten Vertragslaufzeit (aktuelle Version).
- BDK garantiert die einwandfreie technische Funktionsfähigkeit aller Software, die dem Kunden mittels Abnahmeprotokoll übergeben worden ist.
- Auf Kundenwunsch angepasste Standardsoftware sowie individuelle Programme sind durch den Kunden innert festgesetzter Zeit ausreichend zu testen und mittels Abnahmeprotokoll freizugeben. Danach gilt dieselbe Garantie auch für diese Software.
- BDK gewährleistet die kontinuierliche Anpassung der Standardsoftware an geänderte gesetzliche oder wirtschaftliche Gegebenheiten und berücksichtigt - soweit sinnvoll - neue technologische Möglichkeiten.
- BDK verpflichtet sich, während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung eine ausreichende Anzahl an qualifizierten Fachkräften für die Weiterentwicklung und Pflege der Lösung bereitzuhalten.
- BDK verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung der vertragsgegenständlichen Leistungen und haftet bis zum Betrag einer für ein Jahr geschuldeten Wartungsgebühr für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung der Software-Wartung entstanden sind.
- BDK händigt dem Kunden alle notwendigen Unterlagen zur Weiterentwicklung für den Eigenbedarf aus, falls BDK die Weiterentwicklung nicht mehr sicherstellen kann.

Programm-Updates und Upgrades

Der Kunde hat Anrecht auf die neueste Programmversion. Diese umfasst den aktuellen Entwicklungsstand sowie alle bis zum Freigabedatum bekannten und eingebauten Erweiterungen. Software-Updates werden dem Kunden kostenlos auf einem geeigneten Medium zur Verfügung gestellt und mittels Releaseletter und Änderungshandbuch dokumentiert. Die Software-Updates sind lückenlos einzubauen.

- Updates: Firmenspezifische Erweiterungen werden im Rahmen des Software-Wartungs-Vertrages ebenfalls kostenlos nachgeführt.
- Upgrades: Neue Module, zusätzliche Funktionen und Erweiterungen innerhalb der Standard-Lösung werden dem Kunden mit Wartungsvertrag zu Sonderkonditionen angeboten.
- Individual: Kundenspezifische Erweiterungen werden separat angeboten und nach Freigabe umgesetzt.

Die Aufwendungen für die Installation der Updates und Upgrades sowie für die Nachführung von eventuell geänderten Datenbeständen sind Bestandteil des Software-Support-Vertrages. Systeme mit nicht installierten Updates oder „veralteten“ Versionen werden von BDK ohne Gewährleistung soweit möglich unterstützt.

Leistungsausschluss

BDK übernimmt keine Gewähr für die vom Kunden eingesetzte IT-Infrastruktur, für Betriebssoftware und Serverprogramme (z.B. Datenbanken, Dienstprogramme, Tools, usw.) sowie für Software anderer Hersteller, welche mit der BDK-Software Daten austauscht. (z.B. MS-Office, Buchhaltungsprogramme, usw.)

BDK übernimmt keine Gewähr bei unsachgemässer Bedienung, bei zweckentfremdetem Einsatz oder bei Eingriffen durch Dritte.

BDK kann keine Garantie für den Erfolg ihrer Leistungen oder dafür übernehmen, dass die von ihr unterstützten Programme ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen mit beliebigen Hardware- und Softwareprodukten und Daten eingesetzt werden können.

BDK haftet nicht für indirekte oder Folgeschäden jeglicher Art (z. B. Datenverlust, entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen/Personalkosten des Kunden, Anwendungsfehler wegen mangelhafter Ausbildung, unsachgemässer Bedienung, zweckentfremdetem Einsatz, Hardware-Fehler, usw.).

Ohne ausdrückliche schriftliche Ermächtigung durch BDK dürfen von den installierten Datenbanken (mit Ausnahme der notwendigen Sicherheitskopien) keine zusätzlichen Kopien, irgendwelche Veränderungen, Erweiterungen oder Bearbeitungen durch den Kunden oder durch Dritte vorgenommen werden (durch die Bekanntgabe des Datenbank-Passwortes hat der Kunde die Möglichkeit, seine Daten auf beliebige Weise zu verändern. Von diesem Zeitpunkt an lehnt BDK jegliche Gewährleistung und Haftung ab und übernimmt keinerlei Verantwortung für das korrekte Funktionieren der Software).

Fehlerermittlung und Behebung

Allfällige Programmfehler werden durch BDK ohne Kostenfolge für den Kunden behoben. Sämtliche durch Programmfehler entstehenden Folgekosten sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

Es obliegt dem Kunden, festgestellte Programmfehler ausreichend/nachvollziehbar zu dokumentieren. Wird BDK zur Fehlerermittlung aufgeboten, trägt der Kunde die entstehenden Kosten. BDK erstattet die Ermittlungskosten zurück, wenn tatsächlich ein Programmfehler vorlag.

4. Software-Support (Betrieb und Unterhalt)

Kundengerechte Dienstleistungen von BDK steigern den Nutzen der eingesetzten Lösung. Sie garantieren von Anfang an einen sicheren Einsatz und stellen während der gesamten Einsatzdauer der Lösung eine wirtschaftliche Nutzung sicher. Die Supportvereinbarung sichert den laufenden IT-Betrieb sowie den Unterhalt des installierten Systems.

Leistungen im Supportumfang

Der Vertrag umfasst alle üblicherweise anfallenden Supportleistungen, die zeitnah per Telefon, eMail oder Fernwartung erbracht werden können. Die nachfolgende Auflistung der Supportleistungen erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Fehlererkennung und -beseitigung (Störungsdienst)

- Telefonische Kurzeinweisung in die Funktionen der Software
- Installation von Updates, neuen Programmversionen und notwendigen Hilfsprogrammen während der üblichen Geschäftszeiten
- Anpassungsarbeiten wie z.B. Änderung des Treibstoffzuschlags oder Anpassung von Zusatzleistungen.
- Korrekturen, Anpassungen und kleinere Erweiterungen von Formularen
- Systempflege (periodische Systemüberprüfung, Datenbankpflegearbeiten, etc.)

Zusätzliche Dienstleistungen, die als professionelle Dienstleistungen in Rechnung gestellt werden

Zusatzleistungen werden im Voraus in geeigneter Form angeboten. Der Kunde entscheidet über deren Ausführung. Weitere Leistungen sind z.B.:

- Programmanpassungen, Erweiterungen und kundenspezifische Individualprogrammierungen
- Schulung von neuen Mitarbeitern oder regelmäßige Auffrischungsschulungen
- Anpassungen von Formularen
- Kundenspezifische Programmeinstellungen (EDI-Anbindungen, geänderte Prozesse, etc.)
- Installation von Updates und Upgrades außerhalb der Geschäftszeiten oder beim Kunden vor Ort
- Vertretungen für Urlaubsvertretungen oder Systembetreuung

Leistungsausschluss

BDK kann den unterbrechungs- und störungsfreien Betrieb ihrer Software und die jederzeitige, unmittelbare Verfügbarkeit der telefonischen Support-Hotline nicht garantieren.

Verschiedene Leistungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, zum Beispiel:

- Lieferung von neuen Software-Modulen, die ein neues Leistungsspektrum abdecken und deshalb lizenziert werden müssen.
- Installation von Software-Komponenten beim Kunden
- Inbetriebnahme und Konfiguration neuer Funktionen
- Konvertierung von Kundendaten
- Einsätze am Domizil des Kunden
- Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Bedienung, durch Eingriffe Dritter, durch Virenangriffe oder durch höhere Gewalt entstanden sind. Dies gilt insbesondere für die Behebung von Störungen, welche nicht durch BDK-Software verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (z.B. Störungen durch Hardware-Einflüsse, Fehlbedienungen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Viren, Fehler im Datenmaterial, usw.).
- Behebung von Folgefehlern. (z.B. Hardwaredefekt zerstört Datenbank; Betriebssystemfehler unterbricht Reorganisationslauf und vernichtet Daten; Fremdprogramm verändert Druckereinstellungen; Bedienungsfehler wird mit ungeeigneten Massnahmen „behoben“ usw.). Die Verantwortung für den Systembetrieb und daraus resultierende Fehler liegt beim Kunden. Bei Störungen klärt BDK die Ursachen ab und empfiehlt geeignete Massnahmen
- Interventionen bei Drittsystemen (z.B. fehlerhafte oder verspätete Datenübermittlung)

Gewährleistung

BDK verpflichtet sich, den Unterhalt für alle in der Software-Wartungsvereinbarung aufgeführten Applikationen und Module sicherzustellen. Sofern in der Wartungsvereinbarung aufgeführt, bezieht sich dieser Unterhalt auch auf kundenindividuelle Anpassungen und Erweiterungen.

BDK gewährleistet die sorgfältige Leistungserbringung. Sind Arbeitsresultate von BDK mangelhaft, so hat der Kunde Anspruch auf Nachbesserung. Die Haftung von BDK ist auf grobfahrlässige und vorsätzliche Schadensverursachung beschränkt.



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

BDK verpflichtet sich, innerhalb der vereinbarten Einsatzzeiten und im Rahmen der zeitlichen Verfügbarkeit ihrer Mitarbeiter, die vereinbarten Supportanfragen auszuführen. BDK wird eine Anfrage entsprechend deren Dringlichkeit innerhalb eines Arbeitstages in geeigneter Weise bearbeiten. Dazu hält BDK eine ausreichende Anzahl an qualifizierten Fachkräften für die Pflege und die Installation bereit.

Für telefonische Auskünfte im Zusammenhang mit den in der Wartungsvereinbarung aufgeführten Software-Paketen und -Modulen stehen die Spezialisten während den üblichen Bürozeiten zur Verfügung (Montag bis Freitag, von 08:00 - 17:00, ohne Feiertage).

Voraussetzungen

Damit BDK die Supportleistungen erfolgreich erbringen kann, schafft der Kunde die folgenden Voraussetzungen:

- Einrichtung des Remote-Zugriffs gemäss Vorgaben von BDK.
- Installation der aktuellen Software-Versionen
- Regelmässige Datensicherung und deren Kontrolle
- Problemdokumentation in geeigneter Form
- Anwesenheit der kundenseitigen Kontaktperson (oder entsprechende Stellvertretung)

5. Benutzung der eLogistics-Kommunikations-Plattform (BDK-KP)

Beschreibung

BDK betreibt für die Benutzer ihrer Branchen-Software tranCargo eine Kommunikations-Plattform. Diese ermöglicht es dem Vertragspartner, unter Verwendung des eLogistics-Rechenzentrums mit seinen Filialbetrieben und seinen eigenen Kunden und Transport-Partnern Daten auf elektronischem Weg auszutauschen, wobei die Daten von BDK soweit notwendig (und vereinbart) bearbeitet werden. Dadurch können Kunden des Vertragspartners Transportdienstleistungen beim Vertragspartner bestellen. Diese Bestellungen werden von BDK in ein von tranCargo lesbares Format umgesetzt und in die vom Vertragspartner eingesetzte

Software tranCargo eingespeist.

Leistungen von BDK:

Entgegennahme von Bestellungen für Transportdienstleistungen des Vertragspartners

Umwandlung der Bestellungen in das von tranCargo vorausgesetzte Datenformat

Verarbeitung der Bestellungen in Transportaufträge für den Vertragspartner

Erzeugung von Transport-Begleitpapieren (elektronisch oder Papierform)

Übermittlung der Transportdaten an den für die Ausführung zuständigen Filialbetrieb des Vertragspartners

Weitere Leistungen gemäss separater Definition

Betriebszeiten

Die eLogistics-Plattform steht dem Vertragspartner während 365 x 7 x 23 Std. zur Verfügung. Zu planmässig vorgesehene – dem Vertragspartner im Voraus bekannten - Zeiten werden die Systeme zum Zwecke der Datensicherung und der präventiven Wartung heruntergefahren und neu gestartet.

Kommunikations-Schnittstellen

BDK unterhält Konverter für zahlreiche Kommunikationsschnittstellen, über welche Kunden oder Filialbetriebe des Vertragspartners Transportdienstleistungen beim Vertragspartner bestellen und Rückmeldungen empfangen können:

- tranCargo VIP
- MS-Excel, .txt, .csv, div. Flatfiles, ASCII
- UN/EDIFACT (diverse Message-Typen)
- FORTRASs (diverse Message-Typen)
- SAP-IDOC (diverse Messages und Formate)
- XML (diverse Dokumente)
- Individuelle Schnittstellen



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

Betriebsstörungen

BDK stellt durch geeignete Massnahmen die grösstmögliche Verfügbarkeit und Sicherheit der eLogistics-Plattform sicher. Dazu werden sämtliche Systeme präventiv überwacht. Ausgebildete Spezialisten stehen während den Bürozeiten vorOrt bereit, um auftretende Fehler frühzeitig zu erkennen und für eine Behebung von allfälligen Störungen zu sorgen.

Kritische Systemkomponenten sind doppelt ausgelegt; die Systeme sind auf eine wechselseitige Stellvertretung ausgelegt, notwendige Ersatzteile werden vorOrt gelagert. Trotzdem kann BDK keine Garantie für eine permanente Verfügbarkeit abgeben.

Mitwirkung des Vertragspartners

- Betrieb von tranCargo auf einem eigenen Serversystem
- Verantwortung für die korrekte Eingabe sämtlicher Daten in tranCargo mit Ausnahme derjenigen, welche von BDK im Rahmen dieses Vertrags eingespeist werden
- Unterhalt der Daten in tranCargo
- Fachgemässe Sicherung der Daten von tranCargo
- Betrieb eines gemäss den Anforderungen von tranCargo konfigurierten Hardwaresystems
- Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur für den Datenaustausch
- unverzügliche Information von BDK über Betriebsstörungen auf Seite des Vertragspartners
- Bereitstellung und Unterhalt der für den Notfall vorgesehenen Einrichtungen
- Ausarbeitung eines Notfallszenarios (Standorte der Notfall-Arbeitsplätze, Backup, manuelle Übergangslösung, usw.)

6. Benutzung der eCloud-Plattform (ASP-Plattform)

Beschreibung

BDK betreibt ein Rechenzentrum mit einer Terminal-Server-Umgebung, die als Kommunikations und Cloud-Plattform eingesetzt wird. Diese ermöglicht es dem Vertragspartner, seine mit separatem Vertrag lizenzierte Branchenlösung tranCargo ohne Aufbau einer hausinternen Server-Umgebung (DB-Server, Netzwerk-Server) zu betreiben und die entstehenden Daten auf dem DatenbankServer der ASP-Plattform abzulegen und zu verwalten.

Leistungen von BDK

- Bereitstellung von ausreichend Serverleistung gemäss aktueller Technologie
- Fachgemässe Absicherung der Daten. Sämtliche Daten werden regelmässig auf gängige Sicherungsmedien kopiert und gem. Sicherheitskonzept aufbewahrt
- Bereitstellung von geeigneten Kommunikations-Einrichtungen und Zugriffsmöglichkeiten (Internet, ISDN-TelefonWahlleitungen, usw.)
- Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit
- Gewährleistung einer geringen Ausfallquote
- Umgehende Störungsmeldung an die Betroffenen mit Angabe der voraussichtlichen Ausfallzeit
- Bereitstellung/Aufschaltung einer Notlösung im Falle eines Internet-Ausfalles
- Weitere Leistungen gemäss separater Definition

Betriebszeiten

Die eCloud-Plattform steht dem Vertragspartner während 365 x 7 x 23 Std. zur Verfügung. Zu planmässig vorgesehenen – dem Vertragspartner im Voraus bekannten - Zeiten werden die Systeme zum Zwecke der Datensicherung und der präventiven Wartung heruntergefahren und neu gestartet.

Betriebsstörungen

BDK stellt durch geeignete Massnahmen die grösstmögliche Verfügbarkeit und Sicherheit der ASP-Plattform sicher. Dazu werden sämtliche Systeme präventiv überwacht. Ausgebildete Spezialisten stehen während den Bürozeiten (Werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr) vorOrt bereit um auftretende Fehler frühzeitig zu erkennen und für eine Behebung von allfälligen Störungen zu sorgen. Kritische Systemkomponenten sind doppelt ausgelegt/installiert; die Systeme sind auf eine wechselseitige Stellvertretung ausgelegt; notwendige Ersatzteile werden vorOrt gelagert.

Trotzdem kann BDK keine Garantie für eine permanente Verfügbarkeit abgeben.

Mitwirkung des Vertragspartners

- Verantwortung für die korrekte Benutzung und Daten-Eingabe in tranCargo
- Unterhalt einer geeigneten Infrastruktur für die Datenkommunikation zwischen dem lokalen Benutzer und der ASP-Plattform (Internet-Zugang, sep. Telefon-Wählleitung für Notfälle)



Vertragsbestimmungen der BDK Informatik AG

- unverzügliche Information an BDK über Betriebsstörungen auf Seite des Vertragspartners.
- Ausarbeitung eines Notfallszenarios (Telefon-Backup, manuelle Übergangslösung, usw.).