



ALLGEMEINE WARTUNGS- & SUPPORTBEDINGUNGEN:

Allgemeine Dienstleistungsansätze SYCOPA:

- Arbeitsstunden (min. jedoch ½ Std.) pro Std. CHF 170.00
- Reisezeit & Kilometer (basierend Googlemap; Hin- & Rückfahrt, Km, etc. exkl. Autoverlad) pro km CHF 1.70
- Datenerfassungen / Arbeiten im Büro SYCOPA (min. jedoch ½ Std.) pro Std. CHF 120.00
- Verpflegungskosten (Mittag / Abend) während Installationen oder längerer Aufenthalte, gehen zu Lasten des Kunden oder werden in Rechnung gestellt pro MA+Essen CHF 35.00
- Übernachtungskosten werden durch den Kunden übernommen oder zur Verfügung gestellt. Wenn die Hotelübernachtungen durch SYCOPA organisiert werden müssen, sollte der Preis nur in Ausnahmefällen höher als 120.00 CHF pro Person und Nacht sein.
- In sämtlichen Installationskosten (auch bei Pauschalen) ist allfälliges Verbrauchsmaterial wie Netzwerkkabel, Switches, Mehrfachsteckdosen im Preis nicht enthalten und werden daher nachträglich dem Kunden gemäss Arbeitsrapport in Rechnung gestellt.
- Vor Ort Einsätze ausserhalb Bürozeiten werden mit einem Aufschlag von 50% auf die regulären Tarife in Rechnung gestellt
- Dienstleistungskosten für Kunden ohne Hotline-Vertrag, müssen im voraus oder bei einem vor Ort Einsatz in Bar oder mit Kreditkarte bezahlt werden
- Bitte beachten sie, dass bei „Bring-In-Garantien“ allfällige vor Ort Einsätze verrechnet werden.

Telefon-Support (Hotline) - Gebühren inklusive Fernzugriff & Ferndiagnose:

Mit dem Abschluss und der Bezahlung eines Hotline-Vertrages wird dem Kunden eine kostenlose telefonische Unterstützung sowie die Fernwartungen während 24-Std. / Tag und 365 Tagen im Jahr gewährleistet. Weitere Vergünstigungen erhalten Vertragskunden auf unser Schulungsangebot sowie allfällige Programmierungen und Anpassungen am System. Installationen und Support von Kunden erworbenen Fremdprodukten, sind kostenpflichtig und werden gemäss nächstem Punkt in Rechnung gestellt.

Ein Telefon-Support Vertrag wird empfohlen. Allfällige vor Ort Einsätze sind in diesen Preisen nicht eingeschlossen.

Die jährliche Kosten gestalten sich wie folgt:

	Telefon-Support
• Zentraleinheit (PC mit SW)	CHF 200.00
• Zentraleinheit (Zusatzfilialen oder Büroarbeitsplatz)	CHF 100.00
• 1. PC-Kassensystem (Einzelkasse und im Verbund)	CHF 500.00
• 2. bis 4. PC-Kasse (Einzel wie im Verbund)	CHF 400.00
• ab der 5. PC-Kasse (Einzel wie im Verbund)	CHF 300.00
• PC/Laptop/Server im Netzwerk (pro Einheit)	CHF 300.00
• Orderman oder Mobile-APP mit Handheld (Kosten pro Handy)	CHF 100.00
• Interfaces (Front-Office, Schank, etc. – ausgenommen CC-Interface & Küchenbildschirme = 100.—CHF)	CHF 200.00
• Android (RCH und KWANTA) & Windows-Tablet (Kosten für jedes Tablet oder Kasse)	CHF 300.00
• iPad / iPad-Mini Lösung (Kosten pro iPad / iPad-Mini, wenn ein Kasse vorhanden)	CHF 100.00

Kosten für Kunden ohne Telefon-Support- Vertrag / gekaufte Fremdprodukte – dieser Betrag muss im voraus bezahlt werden:

- Telefonunterstützungen & Fernzugriffe für Kunden ohne Vertrag und gekaufte Fremdprodukte, werden nur während den regulären Bürozeiten von Montag - Freitag: 08:00 – 12:00 / 13:30 – 17:30 Uhr getätigt und in Rechnung gestellt. Ein Rückruf erfolgt im Normalfall während den Bürozeiten innerhalb 24 Std.
- Für Fernzugriff & Ferndiagnose ohne Telefon-Support-Vertrag / Fremdprodukte gilt pro Einwählen CHF 200.00

Software Update Gebühren (PC-Kassensysteme, Tablets sowie iPad / iPad-Mini Kassenlösung):

Mit dem Software Update Vertrag wird gewährleistet, dass der Kunde regelmässig die neusten Programm – Updates erhält.

Zusätzliche Rapportanpassungen oder Reporterweiterungen für die Auswertungen, sind nur mit einem gültigen SW-Update Vertrag möglich. Sind Rapport-Entwicklungen dennoch kostenpflichtig, so werden diese vorab dem Kunden offeriert. Ein Software-Update Vertrag ist beim APRO Kassensystem obligatorisch. Allfällige vor Ort Einsätze (Software-Installationen) sind in diesen Preisen nicht eingeschlossen.

Die jährliche Kosten gestalten sich wie folgt:

	Software-Update
• Zentraleinheit bei Kassensystemen für lokales Backoffice	CHF 200.00
• Zentrales Backoffice pro Filiale	CHF 100.00
• POS Kassenlizenz pro Terminal	CHF 200.00
• Orderman Handy / mobile Terminals, Waagenanbindung, Gutscheinmodule, Küchenbildschirme oder Kreditkarten-Anbindung jeweils	CHF 100.00
• Schnittstelle Front-Office, Warenwirtschaft oder Schankanlage (LDS) je	CHF 200.00

Bedingungen bei Mietsystemen und Mobilgeräte

Mobile-Lizenzen können auch für 3, 6, 9 oder 12 Monate gemietet werden. Die Preise weichen dann gemäss Aufstellung ab.

Laufzeiten	Kosten pro Monat
• 12 Monate (Verrechnung erfolgt jeweils über die gesamte Mietperiode)	20.00 CHF / Gerät pro Monat
• 9 Monate (Verrechnung erfolgt jeweils über die gesamte Mietperiode)	22.00 CHF / Gerät pro Monat
• 6 Monate (Verrechnung erfolgt jeweils über die gesamte Mietperiode)	23.50 CHF / Gerät pro Monat
• 3 Monate (Verrechnung erfolgt jeweils über die gesamte Mietperiode)	25.00 CHF / Gerät pro Monat

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN & INFORMATIONEN

- Die Personen, welche vom Betrieb berechtigt sind, bei der Hotline anzurufen, müssen mit Namen und Mobil-Nr. bei SYCOPA registriert sein.
- Die Fakturierung erfolgt jährlich im voraus auf 12 Monate. Die Vereinbarung läuft min. 12 Monate.
- Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.
- Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate vor Ablauf der Vertragsdauer.
- APRO- und Kwanta-APP's sowie Tablex Lizenzen haben eine Laufzeit von min. 1 Jahr, danach sind sie alle 3 Monate vor Ablauf kündbar. Ohne eine Kündigung verlängern sich die Vertragszeiten automatisch um die vereinbarte Laufzeit.
- SYCOPA hat das Recht, jederzeit und ohne Begründung den Vertrag aufzulösen. In einem solchen Fall, werden dem Kunden die bereits bezahlten Supportbeiträge pro Rata der ausstehenden Monate zurückerstattet.
- SYCOPA hat das Recht, die Vertragsbedingungen jederzeit anzupassen. Eine Kopie der vorgenommenen Änderungen kann dem Kunden auf Wunsch zugestellt werden
- **Allgemeine Bürozeiten sind von Montag - Freitag: 08:00 – 12:00 / 13:30 – 17:30 Uhr**
- Arbeitsstunden (min. jedoch ½ Std.) pro Std. CHF 170.00
- Reisezeit & Kilometer (basierend TwixRoute oder Google-Map) (Hin- & Rückfahrt = Reisezeit, Km, etc. exkl. Autoverlad) pro km CHF 1.70
- Datenerfassungen / Arbeiten im Büro SYCOPA (min. jedoch ½ Std.) pro Std. CHF 120.00
- Arbeitseinsätze ausserhalb der Bürozeiten werden mit einem Aufschlag von 50% auf die regulären Stundensätze in Rechnung gestellt
- Bei vor Ort Einsätzen an Wochenenden (Samstag/Sonntag) oder Feiertagen wird zudem eine Antrittspauschale pro Einsatz in Rechnung gestellt für Vertragskunden pro Einsatz CHF 100.00
 Kunden ohne Hotline Vertrag pro Einsatz CHF 200.00
- Allfällige Datenverluste bei Systemproblemen, fehlende oder mangelhafte Datensicherungen ist Sache des Kunden. Die Firma SYCOPA kann diesbezüglich NICHT haftbar gemacht werden.

ERFÜLLUNGsort UND GERICHTSTAND:

Für allfällige Streitigkeiten ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtstand ist Dielsdorf.