

# Ergänzende Bestimmungen zum Supportvertrag

ATT-AudioText Telecom AG

Ausgabe 05. Januar 2020

1

## Ergänzende Bestimmungen zum Supportvertrag

### 1. Rangfolge

Die Dokumente für den Support unterstehen nachfolgender Rangfolge:

- Supportvertrag für ATT Systeme
- Ergänzende Bestimmungen zum Supportvertrag

### 2. Vertragsgegenstand

Die ATT AG wartet die in einem separaten Kauf oder Supportvertrag aufgeführte Hard- und Software am Installationsort gemäss den nachfolgenden Bedingungen.

### 3. Installation

- 3.1** Wo erforderlich, sorgt der Kunde auf eigene Kosten für die in den Installationsnormen vorgeschriebenen Installationseinrichtungen, insbesondere für diejenigen des Providers.
- 3.2** Für sämtliche Schäden, die auf die Nichtbeachtung von Installationsvorschriften zurückzuführen sind, lehnt die ATT AG jegliche Haftung ab.

## 4. Umfang des Supports

4.2 Die ATT AG verpflichtet sich, die im Vertrag aufgeführte Hard- und Software in betriebsbereiten Zustand zu halten. Die hierzu anfallenden Leistungen umfassen:

- Kostenlose Störungsbehebung via Fernwartung innerhalb der Bereitschaftszeit.
- Behebung von Störungen am Installationsort, sofern notwendig. Die Vergütung der Aufwendungen erfolgt gemäss Vereinbarungen im Supportvertrag.
- Kostenloser Einbau von technischen Verbesserungen und Softwareupdates, sofern diese nach Beurteilung der ATT AG für die Funktion der Geräte notwendig sind oder deren Unterhalt erleichtern.

4.3 Nicht in den vertraglichen Leistungen eingeschlossen sind:

- Behebung von Schäden und Störungen, welche durch Eingriffe von Personen verursacht wurden, die nicht durch ATT AG dazu ermächtigt waren, insbesondere bei Modifikationen, Reparaturversuchen und Reinigung.
- Behebung von Schäden und Störungen, welche durch unsachgemässe Bedienung des Systems, Missachtung der Installationsnormen oder äussere Einflüsse wie Stromausfall und Elementarschäden verursacht wurden.
- Behebung von Schäden und Störungen, welche von nicht im Supportvertrag eingeschlossene Systeme (insbesondere Konfigurations- und Parameterfehler bei Modifikationen an der Telefonzentrale), Geräte, Zubehör oder nicht von ATT AG empfohlenen Verbrauchsmaterialien verursacht wurden.
- Lieferung, Einbau und Entfernung von Zubehör, Optionen und Zusatzeinrichtungen.
- Lieferungen von Verbrauchsmaterial.

4.4 Das Risiko von Folgeschäden trägt ausschliesslich der Kunde.

4.5 ATT AG ist jederzeit berechtigt, die Erbringung von Supportleistungen aus dem Vertrag ganz oder teilweise an dafür qualifizierte Drittfirmen oder Personen zu delegieren.

4.6 Ersatz- und Reparaturmaterial werden mit Listenpreisen verrechnet.

## 5. Bereitschaftszeit

Treten Störungen auf, so kann der Kunde den Support ATT AG anfordern und dieser leistet dem Begehren so rasch als möglich Folge. Supportanfragen während der Bereitschaftszeit sind kostenlos, Supportanfragen ausserhalb der Bereitschaftszeit werden dem Kunden verrechnet.

## 6. Reaktionszeit

Die ATT AG verpflichtet sich mit den Arbeiten zur Behebung der Störung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit zu beginnen. Die Reaktionszeit läuft nur während der Bereitschaftszeit und beginnt mit dem Eingang der qualifizierten Störungsmeldung.

## 7. Pflichten des Kunden

- 7.1 Der Kunde verpflichtet sich der ATT AG das System zum Zwecke des Supports zur Verfügung zu stellen.
- 7.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er immer im Besitz eines aktuellen Backups ist, so dass im Schadenfall anhand des Backups alle kundenrelevanten Daten restauriert werden können. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass vor Beginn des Supports die Datensicherung durchgeführt wurde.
- 7.3 Kann die ATT AG den Support beim Kunden aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht beginnen, so ist die ATT AG berechtigt, die dadurch entstehenden Mehrkosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 7.4 Während der Anwesenheit des Servicepersonals der ATT AG hat sich aus sicherheitstechnischen Gründen ein fachkundiger Mitarbeiter des Kunden am Standort des Systems zur Verfügung zu halten.
- 7.5 Bei Nichtbeachtung der Vorschriften zur Nutzung unserer Lösungen, wird unsere Haftung vollständig ausgeschlossen.

## 8. Supportgebühr

- 8.2 Die Supportgebühr exkl. MwSt. ist eine jährliche, vorauszahlbare Pauschale und ist zahlbar innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum, rein netto ohne jeden Abzug.
- 8.3 Die ATT AG ist berechtigt, die Supportgebühr jederzeit anzupassen. In diesem Falle steht es dem Kunden frei, den Supportvertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisanpassung zu kündigen. Preisanpassungen infolge Änderung oder Erhöhungen der öffentlichen Abgaben berechtigen den Kunden jedoch nicht zur Auflösung des Vertrages.

## 9. Haftung

- 9.1 Die ATT AG schliesst jegliche Haftung für direkten oder indirekten Schaden infolge Datenverlustes aus.
- 9.2 Die ATT AG schliesst ausdrücklich jede Haftung für direkten oder indirekten Schaden sowie für Einnahmen- und Gewinnausfälle aus, die durch den Gebrauch des Systems oder als Folge von Supportausfällen bei höherer Gewalt, sozialen Konflikten oder aus anderen Gründen, welche die ATT AG nicht zu vertreten hat, entstehen.
- 9.3 Wird die ATT AG infolge grob fahrlässiger oder grob verschuldeter Nichteinhaltung oder Verletzung der vertraglichen Bestimmungen dennoch haftbar gemacht, so wird ausdrücklich vereinbart, dass sich die Haftung von ATT AG höchstens auf 25% der jährlich vereinbarten Supportgebühr beschränkt.

## 10. Inkrafttreten, Dauer, Kündigung

- 10.1 Dieser Supportvertrag beginnt mit dem im Vertrag vereinbarten Termin, frühestens mit fertig gestellter Installation des Systems, aber spätestens 3 Monate nach erfolgter Lieferung. Die Verrechnung wird jeweils auf Ende Jahr und auf ein ganzes Jahr fakturiert. Eine Supportperiode beginnt somit ab dem 1. Januar des Jahres und endet am 31. Dezember.
- 10.2 Die Mindestdauer beträgt 12 Monate. Der Vertrag wird ohne vorzeitige Kündigung automatisch verlängert. Die Verlängerungsdauer beträgt immer 12 Monate.
- 10.3 Beide Parteien (ATT/Kunde) können den Vertrag jeweils auf Ende der Supportperiode mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten kündigen. Dies entspricht bei einer Supportperiode spätestens den 30. September.

10.4 Die Verlängerung tritt erst bei vollständiger Bezahlung der Supportgebühr in Kraft. Bei einer verspäteten Bezahlung (vertragsloser Zustand) werden alle bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Dienstleistungen zu den aktuellen Stundenansätzen verrechnet.

10.5 Zahlt der Kunde den Supportpreis nicht fristgerecht, so kann die ATT AG, ohne an eine Kündigungsfrist gebunden zu sein, sofort von diesem Vertrag zurücktreten. Der Kunde bleibt zur Zahlung der Supportgebühr bis zu jenem Zeitpunkt verpflichtet auf den die vertragsgemässe Kündigung, vom Zeitpunkt des Vertragsrücktrittes seitens der ATT AG gerechnet, möglich gewesen wäre.

## 11. Nicht-Übertragbarkeit

Der Kunde ist nicht berechtigt, die aus dem Supportvertrag fliessenden Forderungen und Verpflichtungen ohne die vorgängige schriftliche Einwilligung der ATT AG auf Dritte zu übertragen.

## 12. Standorte

Bringt der Kunde das System ohne die vorgängige Zustimmung der ATT AG an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Standort, so ist die ATT AG zur Erbringung des Supports nicht weiterhin verpflichtet.

## 13. Gerichtsstand / Anwendbares Recht

Gerichtsstand für beide Parteien ist Zürich. Der Kunde verzichtet auf den Gerichtsstand seines Sitzes. Das Rechtsverhältnis untersteht dem Schweizerischen Recht.

## 14. Definition SW Update / Upgrade

Definition «SW Update/Minor»: Kleine Korrekturen von Fehlfunktionen.

Definition «SW Upgrade/Major»: Primär eine Erweiterung der Funktionalität oder Zusatzfunktion(en) mit neuen Modulen. (Neues Release)