

VERTRAG

abgeschlossen zwischen

der Auftragnehmerin

Contec Steuerungstechnik & Automation GmbH
FN 49553 y (Landesgericht Innsbruck)
Wildbichlerstrasse 2 e
A-6341 Ebbs

im folgenden kurz „Contec“

und

der Auftraggeberin

.....
.....
.....

im folgenden kurz „Kunde“

wie folgt:

1 Präambel

- 1.1 Dem Kunden wurde folgende Hardware geliefert und die dazugehörige Software zur entsprechenden Nutzung (im folgenden kurz: Softwarelösung) überlassen:
 - micro 9 - family
 - FastLoop
 - dsync
 - andere: _____

- 1.2 Das obige Produkt wurde beim Kunden entsprechend seinen Bedürfnissen implementiert und wird vom Kunden auf eigenen Systemen gemeinsam mit anderen Hardware-Komponenten sowie Programmen Dritter betrieben.

- 1.3 Die Vertragsteile beabsichtigen nunmehr einen Supportvertrag über die Pflege der Softwarelösung sowie die Gewährung von Anwenderunterstützung abzuschließen.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Die Vertragsteile einigen sich auf folgendes Supportmodell:

- Basic
 Advanced

Paket	Basic	Advanced
Beschreibung	Anfragen per E-mail an die Contec Support Hotline	Anfragen per E-mail und Telefon an die Contec Support Hotline (i.d.R. der Entwickler)
Vertragslaufzeit	120 Tage	12 Monate
Reaktionszeit max. *)	5 Arbeitstage	2 Arbeitstage
Max. Aufwand	8h	12h
Updates	Hotfixes und Patches, keine Releases	Hotfixes, Patches und Releases
Preis	900,--	1400,--

*) Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf oder einlangen des E-Mails des Kunden bei Contec und der Kontaktaufnahme eines Supportmitarbeiters mit dem Kunden (siehe auch 4.2).

2.2 Contec verpflichtet sich mit gegenständlicher Vereinbarung zur Erbringung von Supportleistungen für das unter Pkt. 1.1. genannte Produkt in dem in Pkt 2.1. genannten Umfang. Darüber hinaus wird Contec gegenüber dem Kunden folgende Leistungen erbringen:

- 2.2.1 Schriftliche (via e-mail) und telefonische Unterstützung bei der Beseitigung von Softwareproblemen,
 2.2.2 die Gewährung eines Zutritts im geschlossenen Downloadbereich auf der aktuellen Homepage von Contec und
 2.2.3 die Unterstützung des Kunden im Zusammenhang mit der Bedienung der Softwarelösung.

3 Grundsätze der Leistungserbringung

- 3.1 Contec erbringt die Leistung nach dem neuesten Stand der Technik unter Einsatz von geeignet geschultem Personal.
 3.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Mitwirkung, indem er alle erforderlichen Informationen zur Hard- und Softwareumgebung verfügbar macht und bei Bedarf Unterlagen und Daten an Contec übermittelt. Contec behandelt Daten und Informationen vertraulich gemäß Datenschutzgesetz. Der Kunde stellt bei telefonischem Support Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung.
 3.3 Der Kunde ist zur laufende Datensicherung insbesondere vor dem Einspielen von „hotfixes“, „patches“ und „releases“ und dergleichen verpflichtet.

4 Supportleistung

- 4.1 Dem Kunden wird nach Unterfertigung dieser Vereinbarung eine Telefonnummer für die Support-Hotline sowie eine E-mail Adresse für Supportanfragen mitgeteilt. Diese darf der Kunde nicht an Dritte weitergeben.
- 4.2 Contec verpflichtet je nach Supportmodell innerhalb der unter Pkt. 2.1 näher bezeichneten Zeiten auf Anfragen des Kunden zu antworten (Reaktionszeit). Bei der Berechnung der Reaktionszeit sowie bei der Entgegennahme von Anfragen werden ausschließlich die Zeiträume von 9:00 bis 12:00 Uhr werktags von Montag bis Freitag und von 14:00 bis 16:00 Uhr werktags von Montag bis Donnerstag zugrunde gelegt. Ausgenommen gesetzliche Feiertage.
- 4.3 Fehler, welche aufgrund einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Softwarelösung entstanden sind, werden nicht von der Vereinbarung erfasst.
- 4.4 Die Supportleistung erfolgt ausschließlich nach Wahl Contecs über telefonische Hilfestellung oder via E-mail.
- 4.5 Contec verpflichtet sich nach erfolgter Rückmeldung beim Kunden mit seiner Leistungserbringung innerhalb der unter Pkt 2.1 bezeichneten Zeiten zu beginnen (Reaktionszeit), wobei Arbeitstage ausschließlich Werktage von Montag bis Freitag sind.
- 4.6 Der Kunde verpflichtet sich bei Anfrage über die Support-Hotline nach Aufforderung von Contec gegebenenfalls die Anfrage schriftlich zu bestätigen sowie – und soweit möglich – weitere Informationen (genauere Fehlerbeschreibung, Screenshots, Fehlerprotokolle, etc.) via E-mail zu übermitteln.
- 4.7 Der maximale jährliche Aufwand ergibt sich je nach Supportmodell unter Pkt. 2.1. Wird der jährliche Aufwand überschritten, so gewährt Contec nach eigenem Ermessen und nach Verfügbarkeit von geeignet geschulten Personen bei Verrechnung von € 100,-- zuzüglich einer allfälligen Umsatzsteuer pro Stunde weiterhin Support. Contec ist nicht verpflichtet, den Kunden auf das Überschreiten der jährlichen Supportzeit hinzuweisen.
- 4.8 Leistungen gemäß Punkt 4.7. sind binnen 14 Tagen ab Rechnungslegung zur Zahlung fällig. Im Falle des Verzugs gelten Zinsen in der Höhe von 8 % p.a. als vereinbart.

5 Entgelt

- 5.1 Das je nach Support-Modell unter Punkt 2.1 angeführte Entgelt zuzüglich einer allfälligen Umsatzsteuer ist 14 Tagen nach Vertragsabschluss fällig. Contec wird dem Kunden eine entsprechende Rechnung legen.
- 5.2 Im Falle des Verzugs gelten Zinsen in der Höhe von 8 % p.a. als vereinbart.

6 Geheimhaltung

- 6.1 Die Vertragsparteien übernehmen die Verpflichtung zur Geheimhaltung aller Betriebsgeheimnisse, welche ihnen im Zuge der Umsetzung dieser Vereinbarung bekannt werden, außer diese waren der Öffentlichkeit bereits vorher bekannt oder allgemein zugänglich.
- 6.2 Stellt eine Vertragspartei der anderen Unterlagen zur Verfügung, sind diese spätestens nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses an die jeweils andere Vertragspartei zurückzustellen oder im Falle von Unterlagen in elektronischer Form unwiederbringlich zu löschen.
- 6.3 Die Verpflichtungen dieses Vertragspunktes gelten auch für die Zeit nach Beendigung dieses Vertrages.

7 Abwerbverbot

- 7.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich während aufrechter Dauer und bis zum Ablauf eines Jahres nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses keine Mitarbeiter, welche an der Umsetzung dieser Vereinbarung beteiligt sind oder waren abzuwerben.
- 7.2 Bei Zuwiderhandlung gegen das Abwerbverbot aus Punkt 7.1 vereinbaren die Vertragsparteien eine verschuldensunabhängige Konventionalstrafe in der Höhe von € 50.000,-- (in Worten: Euro fünfzigtausend), welche binnen 14 Tagen ab Aufforderung zu zahlen ist. Ein darüber hinausgehender Schaden kann geltend gemacht werden.

8 Gewährleistung und Haftung

- 8.1 Sämtliche Leistungen sind in Übereinstimmung mit den Punkten 3 und 4 dieser Vereinbarung zu erbringen.
- 8.2 Im Falle der mangelnden Leistung ist Contec im eigenen Ermessen entweder zur Verbesserung oder zur Preisminderung berechtigt. Dem Kunden steht es nicht zu, den Mangel selbst zu beheben oder beheben zu lassen und den Ersatz für die erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- 8.3 Der Kunde muss Mängel bei der Leistungserbringung innerhalb angemessener Zeit spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen schriftlich rügen.
- 8.4 Die Haftung Contecs für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen. Die Haftung bei grober Fahrlässigkeit wird mit der Höhe des doppelten jährlichen Supportentgeltes (Punkt 5.) begrenzt.
- 8.5 Ein Haftung Contecs für Mängel, welche durch die Fehlfunktion von Hard- und Softwarekomponenten Dritter (z.B.: Softwareprodukte wie Windows CE, Linux, etc..) entstehen wird gänzlich ausgeschlossen. Ebenso wird die Haftung für nicht dokumentierte und auch nicht reproduzierbare Mängel (z.B.: Fehler in Halbleitern / Microcontroller, Fehler in zugekauften oder sogenannten Freeware-Softwareprodukten wie etwa Betriebssysteme wie Windows CE, Linux etc..) gänzlich ausgeschlossen.
- 8.6 Die Haftung Contecs für entgangenen Gewinn und Folgeschäden wird generell, also unabhängig vom Verschuldensgrad, gänzlich ausgeschlossen.

9 Dauer der Vereinbarung

- 9.1 Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft und wird je nach Support-Modell für die unter Punkt 2.1 ersichtliche Dauer (Laufzeit) geschlossen.
- 9.2 Wird die Vereinbarung nicht mindestens 6 Wochen vor Ende der Laufzeit von einer Partei schriftlich gekündigt, verlängert sie sich automatisch und stillschweigend um die ursprüngliche Laufzeit. Maßgeblich für den Fristenlauf ist das Datum des Poststempels des Kündigungsschreibens.

9.3 Während der Laufzeit eines Support-Modells ist es für den Kunden jederzeit möglich, schriftlich auf das nächst höhere Modell umzusteigen. In diesem Fall wird das für die Restlaufzeit bereits geleistete Entgelt auf das neue Support-Modell angerechnet.

10 Schlussbestimmungen

10.1 Auf gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließliches österreichisches Recht unter Ausschluss von UN-Kaufrecht zur Anwendung.

10.2 Für Streitigkeiten aus der Vereinbarung wird das für A-6341 Ebbs sachlich zuständige Gericht als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

10.3 Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Auch ein Abgehen hiervon bedarf der Schriftform. Die Geltung von allgemeinen Geschäftsbedingungen der Parteien ist ausgeschlossen.

10.4 Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, an Stelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt dieser Vereinbarung möglichst nahe kommende Regelung zu vereinbaren.

....., am

für Contec:

für den Kunden:

.....

.....