

CustoSec® - Servicevertrag

Vertrags-Nr.: Erstrechnungsnummer

Auftraggeber: Hr/Fr Vorname, Nachname
Kundennummer.: 0000
Firma: Firmenname des Kunden
Adresse: Kundenadresse
PLZ/Ort: 0000 / Ort der Adresse
Land: Land der Adresse

Systemstandort:

Adresse: Adresse des Standorts
PLZ/Ort: 0000 / Ort des Standorts

Modell: CUSTOSEC

Seriennummer: 000 0000-A000

Auslieferung: Tag. Monat Jahr

Mailadresse Mailadresse
zur Versendung von Informationen wie Updates, Funktionserweiterungen, Neuheiten - zugestimmt entsprechend DSGVO

Beginn des Wartungsvertrags: **Tag. Monat Jahr**

Es gelten die vom Auftraggeber zustimmend zur Kenntnis genommenen Vertragsbedingungen samt Gerichtsstandvereinbarung (s. Rückseite).

Wartungsvertrag CustoSec

1. Gegenstand des Servicevertrags

Der Servicevertrag betrifft die Wartung und Weiterentwicklung des CustoSec-Systems, sowie den Austausch defekter Systeme über den Garantiezeitraum hinaus. Der Servicevertrag ist an ein über die Seriennummer definiertes CustoSec-System gebunden. Der Servicevertrag umfasst nicht andere Systeme und Lösungen, die von Echotech GmbH angeboten oder erbracht werden.

2. Leistungsumfang des Servicevertrags

Der Servicevertrag umfasst die folgenden Leistungen:

- ✓ Die Bereitstellung von Release Updates und Release Upgrades der auf CustoSec installierten Software über die integrierte Updatefunktion, bzw. wenn das nicht möglich sein sollte, über andere technisch geeignete Wege. Hierbei beinhalten: Release Updates laufende Updates innerhalb des installierten Software-Releases. Sämtliche Bugfixings werden zur Verfügung gestellt. Release Upgrades beinhalten ein Upgrade auf die jeweils neueste Release Version mit der automatischen Übernahme neuer Funktionen und Standards. Im Rahmen des Wartungsvertrags werden im Vorfeld eines Release Upgrades neue Funktionen per Email angekündigt und beschrieben, bzw. Änderungen bestehender Funktionen beschrieben.
- ✓ Der Servicevertrag umfasst weiterhin den telefonischen Support während der normalen Bürozeiten zu Fragen bei Störungen des CustoSec-Systems.
- ✓ Den kostenlosen Austausch defekter Systeme über den Garantiezeitraum hinaus während der Laufzeit des Wartungsvertrags für 2 Jahre ab Lieferung. Sollte kein identisches Gerät verfügbar sein, ist Echotech GmbH berechtigt, ein gleichwertiges Gerät aus der CustoSec-Serie zu liefern.
- ✓ Ein um 10% reduzierter Stundensatz für sämtliche individuellen Adaptierungen, Skriptstellungen, sonstige kostenpflichtige Dienstleistungen, usw. seitens Echotech GmbH.

3. Leistungsausschlüsse

Der Servicevertrag umfasst nicht

- ! Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der Standardfunktionen des CustoSec-Systems erbracht werden. Diese werden jedoch zum reduzierten Stundensatz für Wartungsvertragskunden erbracht und gesondert angeboten.
- ! Leistungen die das Customizing des CustoSec-Systems betreffen und im Rahmen von Schulungen angeboten werden. Hier gilt gleichfalls, dass nach dem Paket „Inbetriebnahme / Schulung“ ein reduzierter Stundensatz verrechnet wird. Dazu zählt auch gewünschtes Know How für System-, und Netzwerkadministration.
- ! Leistungen im Zusammenhang mit Störungen,
 - die auf eine unsachgemäße Behandlung,
 - auf technische oder sonstige Eingriffe durch den Kunden oder Dritte (z.B. Zerlegen, Öffnen des Gehäuses, Debugging, etc.),
 - auf Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen (Feuchtigkeit, Staub, Schadstoffe, etc.) zurückgehen oder durch höhere Gewalt (indirekter oder direkter Blitzschlag, Feuer, Wasser, Vandalismus, u.ä.) verursacht werden.

4. Vertragsdauer/Kündigung

Der Servicevertrag wird jeweils für unbestimmte Zeit geschlossen und kann jeweils mit einer Frist von 6 Kalenderwochen bis zum Ende eines Vertragsjahres per formlosem Schreiben gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht fristgerecht zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt, verlängert er sich um ein weiteres Jahr. Das Vertragsjahr beginnt jeweils mit dem auf dem Servicevertrag aufgedruckten Datum und dauert ab diesem Zeitpunkt 12 Monate.

5. Entgelt/Fälligkeit/Indexbindung

Das Entgelt für den Servicevertrag wird jeweils vor Beginn des Vertragsjahres zur Gänze fakturiert und ist sofort und ohne Abzüge fällig. Die Freischaltung der Updatefunktion auf unseren Updateservern erfolgt mit dem Zahlungseingang, bzw. hat der Kunde ab diesem Zeitpunkt Anspruch auf die Erbringung der Leistungen des Servicevertrags.

Die Höhe des Entgelts ist abhängig vom jeweiligen CustoSec -Modell.

Entgeltanpassungen werden den Wartungsvertragskunden jeweils rechtzeitig für das Folgejahr angekündigt.

6. Haftungsausschluss

Die Echotech GmbH oder deren Erfüllungsgehilfen haften für zu vertretende Personen- und Sachschäden nur, soweit gesetzliche Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes zwingend eine vertraglich nicht ausschließbare Haftung vorsehen. Im Übrigen wird jede Haftung ausgeschlossen, wie eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit, für Ansprüche aus Betriebsunterbrechungsschäden, Daten- und/oder Informationsverluste, Ausfall von Datenverarbeitungseinrichtungen, Softwareschäden, entgangenen Gewinn, Folge und Vermögensschäden. Die Beweislastumkehr für grobe Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen.

7. Allgemeine Bestimmungen

- ! Die Echotech GmbH ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Servicevertrag auf Dritte zu übertragen, für deren ordnungsgemäße Auswahl sie haftet.
- ! Nebenabreden, Vertragsänderungen oder –ergänzen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- ! Es gilt ausschließlich österreichisches Recht als vereinbart
- ! Der Vertrag ist zahlbar und klagbar in Wien.
- ! Sollte die Firma Echotech GmbH ihre Rechtsform, bzw. ihren Firmenwortlaut ändern, so gehen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf letztgenannte Firma ohne weitere Zustimmung des Auftraggebers über.