

## Wartungsvertrag für ATT Systeme

**XXXXXXXX**

Abgeschlossen zwischen dem Lieferanten: Und dem Kunden:

Audio Text Telecom AG  
Zürcherstrasse 30  
8604 Volketswil

**XXX**

Vertragsbeginn ist der: **XXX**

- ATT AG Hotline-Nummer (kostenlos während Bereitschaftszeit): **+41 44 908 60 04**

Der Vertrag umfasst folgende Systemteile:

- Gemäss Bestellung **XXXXX**

Sondereinbarungen:

- **Bereitschaftszeit: 08:00 – 17:00, Montag – Freitag, ohne allgemeine Feiertage**

- **maximale Reaktionszeit**

**1h 2h 4h bis Beginn Fernwartung**

**2h 4h bis Beginn mit Reparatur vor Ort (sofern Reparatur vor Ort notwendig)**

- **exklusive Reisezeiten / Arbeiten vor Ort**

- **exklusive Reparaturmaterial**

- Die Wartungskosten gemäss Sondereinbarungen betragen innerhalb der Bereitschaftszeiten pro Jahr CHF **XX** exklusive MwSt.

Die Materialkosten werden dem Kunden wie folgt belastet:

- **Materialeinstandspreis + 20% Bewirtschaftungsbeitrag**

- Leistungen, welche nicht im Wartungsvertrag enthalten sind, werden wie folgt abgerechnet:

- Innerhalb der Bürozeiten : CHF 220.- pro Stunde
- Ausserhalb der Bürozeiten: CHF 330.- pro Stunde, plus Pauschale CHF 500.-

- Dieser Wartungsvertrag umfasst alle Leistungen für die Reparatur von Hard- und Software und die Fernwartung per Modem. Falls nicht anders vereinbart, trägt der Kunde die Materialkosten. Für den Anschluss des Modems stellt der Kunde für die Dauer des Wartungseinsatzes eine separate Telefonleitung zur Verfügung. Der Umfang der Leistung ist in den ergänzenden Bedingungen zum Wartungsvertrag definiert und Bestandteil des Vertrages. Dieser Vertrag wird in zweifacher Ausführung erstellt mit je einem Exemplar für ATT AG und den Kunden.

Ort und Datum:

Ort und Datum:

Volketswil,

Stempel und rechtsgültige Unterschrift

Stempel und rechtsgültige Unterschrift

Audio Text Telecom AG

des Kunden

**Ergänzende Bestimmungen zum Wartungsvertrag  
der Audio Text Telecom AG (ATT AG)**  
(Ausgabe vom 01. Januar 2008)

**1 Rangfolge**

Die Dokumente für die Wartung unterstehen nachfolgender Rangfolge:

- Wartungsvertrag für ATT Systeme
- Ergänzende Bestimmungen zum Wartungsvertrag

**2 Vertragsgegenstand**

Die ATT AG wartet die in einem separaten Kauf oder Wartungsvertrag 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 der Wartung**

4.1 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 Wartungsvertrag.
- 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.

4.2 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 Reinigungen.
- 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 Wartungsvertrag 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.

4.3 Das Risiko von Folgeschäden trägt ausschliesslich der Kunde.

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

## **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 der Wartung 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 der Wartung die Datensicherung durchgeführt wurde.

7.3 Kann die ATT AG die Wartung 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 Wartungsgebühr**

8.1 Die Wartungsgebühr exkl. MwSt ist eine jährliche, vorauszahlbare Pauschale und ist zahlbar innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum, rein netto ohne jeden Abzug.

8.2 Die ATT AG ist berechtigt, die Wartungsgebühr jederzeit anzupassen. In diesem Falle steht es dem Kunden frei, den Wartungsvertrag 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 Wartungsausfällen 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 Wartungsgebühr beschränkt.

## **10 Inkrafttreten, Dauer, Kündigung**

10.1 Dieser Wartungsvertrag beginnt mit dem im Vertrag vereinbarten Termin, frühestens mit fertig gestellter Installation des Systems, aber spätestens 3 Monate nach erfolgter Lieferung.

10.2 Die Mindestdauer beträgt 12 Monate. Der Vertrag wird nur auf Wunsch des Kunden verlängert. Die Verlängerungsdauer beträgt immer 12 Monate.

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

10.4 ATT AG kann den Vertrag jeweils auf Ende der Wartungsperiode mit einer Frist von 3 Monaten kündigen.

10.5 Zahlt der Kunde den Wartungspreis 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 Wartungsgebühr 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 Wartungsvertrag fließenden Forderungen und Verpflichtungen ohne die vorgängige schriftliche Einwilligung der ATT AG auf Dritte zu übertragen.

## **12 Standort**

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 der Wartung nicht weiterhin verpflichtet.

## **13 Gerichtsstand / Anwendbares Recht**

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