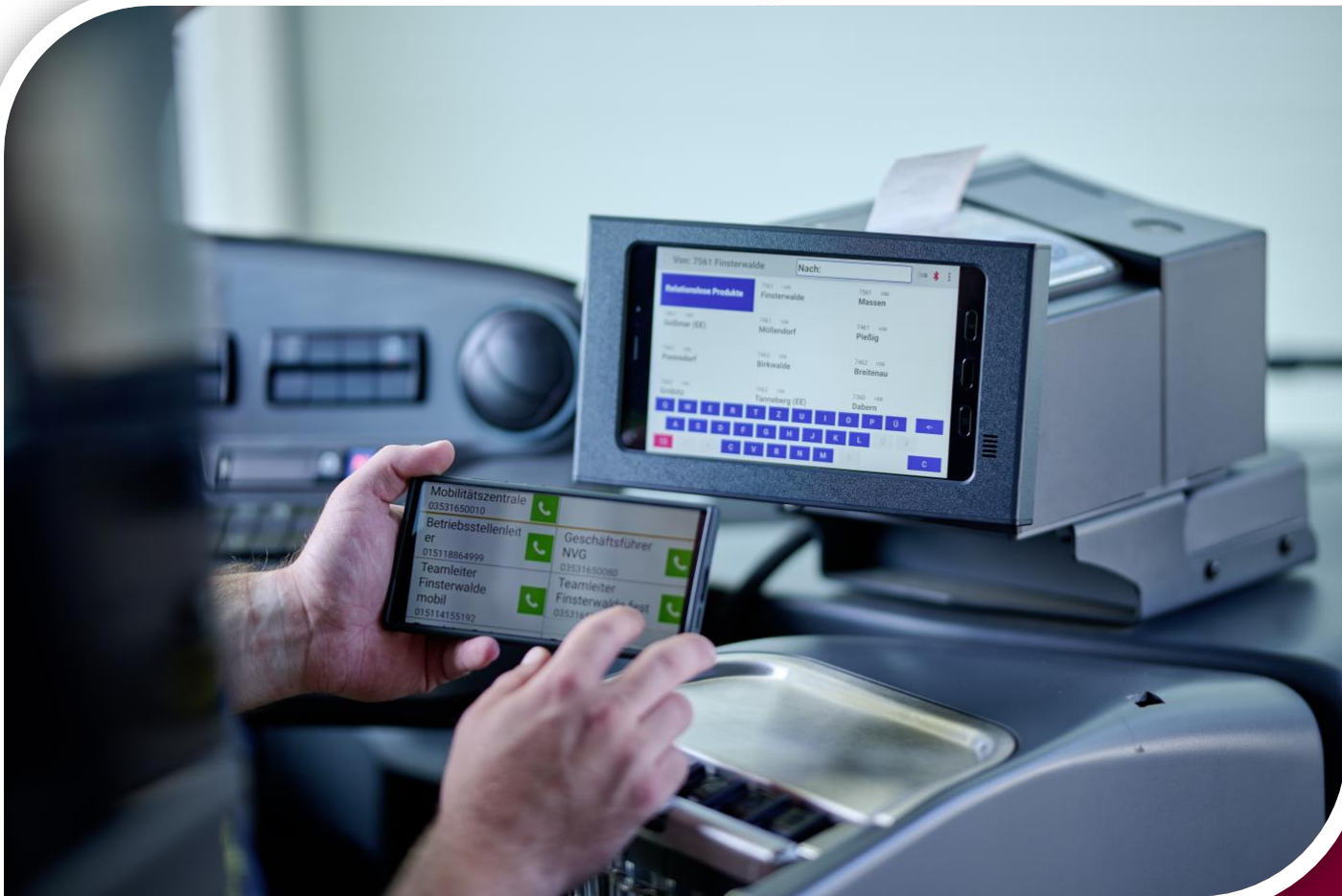


SERVICE & SUPPORT VERTRAG



Zwischen der
TeleMatrik PTS GmbH
Montfortplatz 2
A-6923 Lauterach

-nachfolgend kurz TeleMatrik oder Servicegeber genannt- und der

Partnergesellschaft

-nachfolgend kurz Anwender genannt-

wird zum Vertragsbeginn nachfolgender Service- und Support-Vertrag geschlossen.

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist Service und Support für die gelieferte Software „MATRIK System“, nachfolgend Lizenz-Software genannt.

TeleMatrik PTS GmbH übernimmt für das MATRIK System die Softwarepflege und den Support. Der Vertrag ist bindend während der Laufzeit dieser Vereinbarung und zu den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen.

2. Laufzeit

Dieser Vertrag startet mit dem vereinbarten Vertragsbeginn bzw. Projektstart und gilt für die nachfolgenden 12 Monate. Er verlängert sich danach automatisch um weitere zwölf Monate, wenn er nicht unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende des Vertragslaufzeit schriftlich von einer der Parteien gekündigt wird.

3. Entgelt

Das Entgelt für Service und Support ist im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung ausgewiesen. Sämtliche Beträge sind wertgesichert zu entrichten. Maßgeblicher Index für die Wertsicherung ist der Verbraucherpreisindex des abgelaufenen Kalenderjahres, verlautbart von der Bundesanstalt Statistik Österreich. Die Indexanpassung erfolgt jährlich mit der Rechnungsstellung vor Beginn der neuen zwölfmonatigen Laufzeit entsprechend der prozentuellen Veränderung des Indexes gegenüber dem Vorjahr, mindestens jedoch um 1%. Das jährliche Entgelt ist im Voraus fällig und innerhalb von 14 Tagen, ohne jeden Abzug zu bezahlen.

4. Haftung

Die Servicegeber haften nur für Schäden, soweit Ihnen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann. Bei Vermögensschäden wird die Haftung des Servicegebers für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Bei Verletzung der vertraglichen Hauptleistungen wird die Haftung beider Vertragsparteien für leichte Fahrlässigkeit bei Vermögensschäden ausgeschlossen. Die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden wird für beide Vertragsparteien ausgeschlossen.

5. Sonstige Bedingungen

Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Vereinbarung beider Vertragspartner.

Der Anwender kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von allen Vertragspartnern übertragen. Diese Vereinbarung unterliegt europäischem materiellem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechtes.

Alle Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben oder sich auf deren Verletzung oder Ungültigkeit beziehen, sind am Gerichtsstand des beklagten zu entscheiden. Gerichtsstand des Servicegebers ist Feldkirch, Österreich.

6. Leistungsumfang

6.1 Fehlerbeseitigung

Die Servicegeber verpflichten sich, Mängel und Störungen der Lizenz-Software auch über den Gewährleistungszeitraum hinaus zu beseitigen.

6.2 Service und Support durch die HelpLine

Die Arbeitszeit für die Aufnahme von Supportfällen umfasst: Montag bis Donnerstag von 8.00-12.00 Uhr und von 13.00-17.00 Uhr und Freitag von 8.00-12.00 Uhr und 13.00-16.00 Uhr, ausschließlich gesetzlicher Feiertage in Österreich.

6.3 Telefon-Support / Support per Ticket-System

Im Rahmen des Vertrages unterstützt die HelpLine den Systemverantwortlichen des Anwenders oder seinen Stellvertreter bei der Identifizierung, Verifizierung, Umgehung oder Lösung aufgetretener Probleme. Wünsche und Änderungsanforderungen an der Lizenz-Software sind generell nicht abgedeckt, werden jedoch im Zuge von Produkterweiterungen gerne schrittweise implementiert.

6.4 Fernunterstützung

Um eine möglichst effiziente Durchführung der HelpLine-Leistungen sicherzustellen, stellt der Anwender mit Systeminstallation einen Fernwartungszugang zur Verfügung. Die Fernwartungssoftware steht bei allen Teilnehmern im System sowie auch auf dem Server zur Verfügung.

TeleMatrik stellt im Rahmen des Servicevertrages die Lizenzen für den Fernwartungszugang auf die BusMATRIK Tablets zur Verfügung.

6.5 Softwarefehler

Falls ein Problem im Zusammenhang mit der Software auftritt, kann der Anwender eine Fehlermeldung an die HelpLine richten. Die Servicegeber werden innerhalb angemessener Frist die Behebung identifizierter Fehler vornehmen und für die Zwischenzeit mögliche Umgehungsmaßnahmen vorschlagen.

Definitionen:

Störungsklasse	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Fehlerklasse 1	30 Minuten	4h
Fehlerklasse 2	6h	24h
Fehlerklasse 3	12h	96h

Fehlerklassen:

■ Fehlerklasse 1

Die Störung/der Fehler/der Mangel verhindert den Betrieb. Die Nutzung der Software ist stark eingeschränkt, so dass das Gesamtsystem in dieser Form nicht einsetzbar ist.

Auswirkungen sind z.B., dass

- dadurch bedingt ein erheblicher Geschäftsschaden entsteht,
- sich eine Betriebsgefahr durch die Verwendung ergibt,
- für Kunden die Leistung nur eingeschränkt erbracht werden kann,
- Mitarbeiter nur sehr eingeschränkt mit dem System arbeiten können.

Beispiele für eine Störung der Fehlerklasse 1 sind:

- totale Systemausfälle;
- Ausfall vieler Einzeldienste;
- Komplettausfall eines Verfahrens ohne zumutbaren Workaround

■ Fehlerklasse 2

Die Störung/der Fehler/der Mangel behindert den Betrieb. Die Nutzung der Software ist eingeschränkt, ohne dass dadurch der Betrieb der Software insgesamt unmöglich ist:

- Ein Mindestbetrieb ist mit einem vertretbar erhöhten Aufwand durchführbar.
- Kerngeschäftsprozesse sind betroffen. Es existieren Workarounds zur Überbrückung der Fehlerbehebungsdauer.
- Einzelne Anwender oder Anwendergruppen können nur eingeschränkt arbeiten.
- Einzelne Dienste oder Verfahren stehen nicht zur Verfügung.
- Interne Abläufe sind gestört.

■ Fehlerklasse 3

Die Störung/der Fehler/der Mangel schränkt den Betrieb ein. Die Nutzung der Software im Geschäftsbetrieb ist beeinträchtigt, d.h.

- Kerngeschäftsprozesse sind davon jedoch nur unwesentlich betroffen.
- Dennoch entsteht Zusatzaufwand beim Einsatz der Software im Vergleich zur Nutzung einer fehlerfreien Software.
- Aufgaben können mit dem System zwar vollständig erledigt werden, allerdings nur über Zwischenlösungen.

Beispiele hierfür sind insbesondere:

- Templates sind nicht nutzbar, es muss eine manuelle Eingabe erfolgen.
- Favoriten-Funktionen sind nicht nutzbar.
- Statistische Druck-Funktionen sind nicht nutzbar.

6.6 Hardwarefehler

Wenn Fehler an der Hardware durch den Support verifiziert werden, dann schickt der Anwender die defekten Komponenten zur Reparatur an TeleMatrik ein. Die Servicegeber werden innerhalb angemessener Frist die Behebung identifizierter Fehler vornehmen und für die Zwischenzeit mögliche Umgehungsmaßnahmen vorschlagen. Defekte Bauteile werden ausgetauscht und nach Aufwand verrechnet. Alle Komponenten der Hardware stehen für die Dauer des Supportvertrages zur Verfügung. Wir behalten uns vor, jeweils abgekündigte Komponenten bzw. das Gerät durch eine neuere Generation zu ersetzen.

6.7 Software-Updates und Software-Upgrades

Die Weiterentwicklungen an der Software werden im Zuge einer neuen Version integriert. Die Servicegeber stellen diese neue Version dem Systemverantwortlichen des Anwenders auf Anforderung zur Verfügung.

Updates, die aus Fehlerkorrekturen resultieren (d. h. verbesserte Versionen der Lizenz-Software), werden die Servicegeber dem Anwender einschließlich der dazugehörenden Dokumentation kostenlos überlassen.

Upgrades, d. h. weiterentwickelte Versionen der Lizenz-Software, werden die Servicegeber dem Anwender nebst Dokumentation zum Kauf anbieten.

Zusätzliche Erweiterungen der Software können nach Absprache und Angebotslegung gegen gesonderte Vergütung programmiert werden

6.8 Information zu neuen Software-Versionen

Vor Installation einer neuen Software-Version übermittelt der Servicegeber dem Anwender die neuen Eigenschaften, spezifische Verbesserungen und Änderungen an der neuen Software-Version.

6.9 Fehlerdiagnose vor Ort

Auf Wunsch des Anwenders kann die Fehlerdiagnose vor Ort beim Anwender erfolgen. Die Abrechnung zzgl. Reisekosten und Spesen erfolgt nach den tatsächlich angefallenen Kosten.

6.10 Mitwirkungspflicht

Der Anwender hat eine angemessene Mitwirkungspflicht bei der Fehleranalyse. Dies beinhaltet insbesondere exakte Fehlerbeschreibungen, die es den Servicegebern möglich machen, das Problem nachzuvollziehen. Dies kann alternativ auch über eine Fernwartungsmöglichkeit erfolgen.

7. Leistungseinschränkungen

7.1 Hardware- und Betriebssystem-Software-Unterstützung

Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit Hardware- oder Betriebssystemproblemen außerhalb des Auftrages der Servicegeber werden gesondert in Rechnung gestellt.

7.2 Unterstützte Software-Versionen

Die Servicegeber unterstützen nur die laufende und die unmittelbar vorhergehende Version ihrer Softwareprodukte. Die Softwareprodukte müssen auf der von TeleMatrik spezifizierten Hardware laufen und das von TeleMatrik vorgegebene Betriebssystem nutzen.

8. Voraussetzungen

8.1 Systemverantwortlicher / Key-User

Der Anwender hat einen bzw. eine Systemverantwortliche/n und eine bzw. einen Stellvertreter/in zu bestimmen, die die entsprechende Schulung durch die Servicegeber erhalten oder über hinreichende Erfahrung mit der Software verfügen. Die Unterstützung durch die HelpLine beschränkt sich auf diese Personen.

Der Servicevertrag stellt keinen wie immer gearteten Ersatz für Kundens Schulungen dar.

9. Datenschutz

9.1 Anwender

Der Anwender stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten und Datenbeständen.

9.2 Servicegeber

Die Servicegeber stellen sicher, dass sie im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages keine Handlungen vornehmen, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall stimmen sich die Servicegeber mit dem vom Anwender zu benennenden Verantwortlichen für die Datensicherheit ab.

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche, im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Informationen, als vertraulich zu behandeln und unbefristet geheim zu halten.

10. Schlussbestimmungen

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist vielmehr so umzudeuten, dass der mit ihr verfolgte Zweck, soweit gesetzlich zulässig, erreicht wird. Sollte dies nicht möglich sein, ist die unwirksame Bestimmung durch eine solche Bestimmung zu ersetzen, die gesetzlich zulässig ist und dem beabsichtigten Vertragszweck möglichst nah kommt.

Mit der Überweisung der Schlussrechnung und dem integrierten Service/Support-Entgelt des Startjahres gilt der Vertrag als rechtsgültig abgeschlossen.