

Support-Vereinbarung

Die echion Communication (Schweiz) AG bietet folgende Support-Dienstleistungen an:

Support Pakete	Inkl. jährliches Supportkontingent	Reaktionszeit/ Interventionszeit	Jährliche Gebühren*
echion SUPPORT Premium	48 Stunden	6h / 6h	CHF 8'078.-
echion SUPPORT Plus	24 Stunden	6h / 8h	CHF 6'415.-
echion SUPPORT Basic	12 Stunden	6h / 10h	CHF 3'010.-
echion SUPPORT Light	6 Stunden	6h / 12h	CHF 1'164.-

* Die Bereitschaftszeiten, die Ticketing-Tools sowie die interne Ablage der Dokumentationen sind in den Gebühren enthalten.

Der Support gemäss Vereinbarung ist projektunabhängig, d.h. das Stundenkontingent kann für beliebige Projekte eingesetzt werden. Als Reaktionszeit wird die Zeit zwischen Meldung des Problems durch den Kunden und erster Reaktion der echion echion, gemessen an den Geschäftsöffnungszeiten, bezeichnet. Die Supportvereinbarung kann nach einer Mindestdauer von 12 Monaten, unter Einhaltung einer 3-monatigen Frist, per Ende eines Monats schriftlich gekündigt werden. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils im Voraus für das nächste Kalenderjahr. Alle Preise verstehen sich exkl. MwSt.

echion Geschäftsöffnungszeiten: MO-FR 08:00 – 18:00 Uhr CET.

Ohne Support-Vereinbarung (nach Aufwand)

	Kosten pro Stunde*	Reaktionszeit
Ohne Support-Vereinbarung	CHF 198.-	Best Effort

* Die Bereitschaftszeiten, die Ticketing-Tools sowie die interne Ablage der Dokumentationen sind in den Gebühren enthalten.

Soforthilfe für dringende Fälle

Anfrage für Express Bearbeitung – mit und ohne Vereinbarung

Pro Stunde 50% Sonderzuschlag zum aktuellen Stundenansatz

Anfrage und Bearbeitung ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten

Initial CHF 1'000.-

Plus pro Stunde 50% Sonderzuschlag zum aktuellen Stundenansatz

*Die echion kann eine Express-Bearbeitung mit Begründung ablehnen.



Bitte zutreffendes ankreuzen:

- ☐ Wir wünschen echion SUPPORT Premium
- ☐ Wir wünschen echion SUPPORT Plus
- ☐ Wir wünschen echion SUPPORT Basic
- ☐ Wir wünschen echion SUPPORT Light

Kunde (genaue Adresse) & Stempel

.....

Ort und Datum

.....

Rechtsgültige Unterschrift(en)

Mit der Unterzeichnung bestätigt der Kunde den Erhalt der Supportbedingungen auf den folgenden Seiten und akzeptiert deren Verbindlichkeit.

INHALTSVERZEICHNIS

1. VERTRAGSGEGENSTAND	4
2. LEISTUNGSUMFANG	4
2.1. Geltungsbereich	4
2.2. Supportorganisation	4
2.3. Abgrenzung der Supportleistungen	5
2.4. Form der Supportanfrage	5
2.5. Bereitschaftszeiten	5
2.6. Behandlung von Supportanfragen	6
2.7. Reaktionszeit	6
2.8. Interventionszeit	6
2.9. Support-Angebote	6
2.10. Voraussetzung für die Erbringung von Supportdienstleistungen	7
3. GEWÄHRLEISTUNG	7
3.1. Grundsatz	7
3.2. Software-Updates und Upgrades	7
3.3. Ausgeschlossene Leistungen	8
3.4. Aufhebung	8
4. VERTRAGSDAUER	9
4.1. Vertragsbeginn	9
4.2. Dauer	9
4.3. Kündigung	9
5. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ	9
5.1. Abtretungen	9
5.2. Vertraulichkeit	9
5.3. Datenschutz	9
5.4. Widersprüche	9
6. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN	10
6.1. Fälligkeit und Zahlungsfrist	10
6.2. Änderungen	10
6.3. Beschränkung	10
7. HAFTUNG	10
8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN	10
8.1. Schriftform	10
8.2. Teilnichtigkeit	10
8.3. Anwendbares Recht	10
8.4. Gerichtsstand	11
Anhang:	11

echion Communication (Schweiz) AG Support-Vereinbarung

1. VERTRAGSGEGENSTAND

Die echion Communication (Schweiz) AG – im Folgenden „echion“ genannt – erbringt für den Kunden Supportdienstleistungen im Zusammenhang mit den von echion geleiferten oder betreuten Produkten und Lösungen. Dies umfasst sowohl Eigenentwicklungen als auch Drittprodukte, sofern diese ausdrücklich Gegenstand der Vereinbarung sind.

Der Support dient der Unterstützung des Kunden bei der Behebung von Schwierigkeiten in der Benutzung der Software. Nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind die Lizenzkosten für Upgrades sowie Wartungsleistungen durch die jeweiligen Hersteller, die der Erhaltung der Verwendbarkeit und Betriebssicherheit eines Systems dienen.

Die in diesem Vertrag enthaltenen Bedingungen gelten für die nachfolgenden Supportangebote der echion:

- echion SUPPORT Premium
- echion SUPPORT Plus
- echion SUPPORT Basic
- echion SUPPORT Light
- echion SUPPORT Best Effort

Diese Services werden als Support bezeichnet und nachfolgend genauer beschrieben und definiert.

2. LEISTUNGSUMFANG

2.1. *Geltungsbereich*

Die in den Support-Angeboten enthaltenen Leistungen und Kontingente sind projektunabhängig, d.h. der Kunde kann den Support für beliebige Projekte einsetzen.

2.2. *Supportorganisation*

Die Supportorganisation wird von echion wie folgt definiert:

1st-Level Support:

Erste Anlaufstelle für eingehende Supportanfragen mit vollständiger Erfassung aller erforderlichen Informationen. Falls der Supportfall auf dieser Stufe nicht gelöst werden kann, geht er weiter zum 2nd-Level-Support.

2nd-Level Support:

Unterstützung des 1st-Level-Supports und Bearbeitung von komplexen Anfragen. Übersteigt die Anfrage das Know-How oder die technischen Möglichkeiten des 2nd-Level-Supports, wird sie an den 3rd-Level-Support weitergeleitet.

3rd-Level Support:

Unterstützung des 2nd-Level-Support durch Analyse und Tests zur Reproduzierbarkeit des Problems.

2.3. Abgrenzung der Supportleistungen

Die in diesem Vertragswerk genannten Support-Dienstleistungen der echion beziehen sich ausschliesslich auf den 3rd-Level Support. Der 3rd-Level Support ist die letzte Eskalationsstufe innerhalb der Supportorganisation und kommt nur zum Einsatz, wenn die Supportanfrage bereits den 1st- und 2nd-Level Support durchlaufen hat und das Problem noch nicht gelöst werden konnte. Anfragen zum 1st- und 2nd-Level-Support werden nicht direkt durch die echion bearbeitet, sondern durch einen von ihr beauftragten Partner.

Stellt sich heraus, dass in Fehler in einer von der echion betreuten Software vorliegt, erfolgt die weitere Bearbeitung entweder durch echion im Rahmen ihrer Wartungsprozesse (bei Eigenentwicklung) oder in Abstimmung mit dem Hersteller (bei Drittprodukten).

2.4. Form der Supportanfrage

Per E-Mail

Supportanfragen sind schriftlich per E-Mail an die von der echion definierten Supportadresse zu richten. Um eine effiziente Bearbeitung zu ermöglichen, hat der Kunde eine nachvollziehbare Problems Beschreibung sowie relevante Informationen zur eingesetzten Hard- und Software bereitzustellen. Aufgrund der Informationen erstellt der zuständige echion-Mitarbeiter ein Support-Ticket und bestätigt dies dem Kunden per E-Mail. Die in Rechnung zu stellende Zeit beginnt mit dem Erstellen des Support-Tickets. Der Support-Prozess wird mit dem Bestätigungsmail gestartet.

Per Telefon

Supportanfragen können in Ausnahmefällen vom Kunden auch telefonisch während den Bereitschaftszeiten übermittelt werden. Die in Rechnung zu stellende Zeit beginnt mit dem Telefonanruf des Kunden. Der zuständige echion-Mitarbeiter erstellt aufgrund der Angaben des Kunden ein Support-Ticket und bestätigt ihm dies per E-Mail. Mit dieser Bestätigung wird der Support-Prozess gestartet.

2.5. Bereitschaftszeiten

Die echion erbringt ihre Support-Leistungen während den folgenden Zeiten:

- Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr.
- Davon ausgenommen sind folgende Feiertage:
 - 1. Januar (Neujahr)
 - 2. Januar (Berchtoldstag)
 - Karfreitag
 - Ostermontag
 - Auffahrt
 - Pfingstmontag
 - Fronleichnam
 - 1. August (Bundesfeiertag)
 - 15. August (Mariä Himmelfahrt)
 - 2. Oktober (St. Leodegar)
 - 1. November (Allerheiligen)
 - 8. Dezember (Mariä Empfängnis)
 - 24. Dezember nachmittags
 - 25. Dezember (Weihnachten)
 - 26. Dezember (Stephanstag)

2.6. *Behandlung von Supportanfragen*

Alle Supportanfragen werden grundsätzlich als kostenpflichtige Leistungen gemäss dieser Supportvereinbarung behandelt und dem Kunden entsprechend den vereinbarten Konditionen verrechnet.

Hiervon ausgenommen sind ausschliesslich Leistungen, die nachweislich unter gesetzliche Gewährleistungsansprüche oder vertraglich vereinbarte Mängelbeseitigungspflichten fallen. Diese Ansprüche richten sich ausschliesslich nach dem jeweiligen Projekt- oder Liefervertrag und nicht nach der vorliegenden Supportvereinbarung.

2.7. *Reaktionszeit*

Als Reaktionszeit wird die Zeit zwischen Meldung des Problems durch den Kunden und erster Reaktion der echion, gemessen während eines Arbeitstages, bezeichnet.

2.8. *Interventionszeit*

Als Interventionszeit wird die Zeit zwischen der Meldung des Problems durch den Kunden und der Aufnahme der Arbeiten der echion zur Behebung des Problems, gemessen während eines Arbeitstages, bezeichnet.

2.9. *Support-Angebote*

echion SUPPORT Premium

Das Support-Paket Premium enthält ein jährliches Stundenkontingent von 48 Stunden. Die Reaktionszeit bei Supportanfragen beträgt 6 Arbeitsstunden. Die Reaktionszeit richtet sich nach den offiziellen Bürozeiten der echion. Ist das jährliche Stundenkontingent aufgebraucht, werden die weiteren Supportstunden nach dem Standard-Supportpreis gemäss Preisliste zusätzlich in Rechnung gestellt. Nicht verwendete Support-Stunden verfallen am Jahresende und können nicht auf das folgende Jahr übertragen werden.

echion SUPPORT Plus

Das Support-Paket Plus enthält ein jährliches Stundenkontingent von 36 Stunden. Die Reaktionszeit bei Supportanfragen beträgt 6 Arbeitsstunden. Die Reaktionszeit richtet sich nach den offiziellen Bürozeiten der echion. Ist das jährliche Stundenkontingent aufgebraucht, werden die weiteren Supportstunden nach dem Standard-Supportpreis gemäss Preisliste zusätzlich in Rechnung gestellt. Nicht verwendete Support-Stunden verfallen am Jahresende und können nicht auf das folgende Jahr übertragen werden.

echion SUPPORT Basic

Das Support-Paket Basic enthält ein jährliches Stundenkontingent von 16 Stunden. Die Reaktionszeit bei Supportanfragen beträgt 6 Arbeitsstunden. Die Reaktionszeit richtet sich nach den offiziellen Bürozeiten der echion. Ist das jährliche Stundenkontingent aufgebraucht, werden die weiteren Supportstunden nach dem Standard-Supportpreis gemäss Preisliste zusätzlich in Rechnung gestellt. Nicht verwendete Support-Stunden verfallen am Jahresende und können nicht auf das folgende Jahr übertragen werden.

echion SUPPORT Light

Das Support-Paket Light enthält ein jährliches Stundenkontingent von 6 Stunden. Die Reaktionszeit bei Supportanfragen beträgt 6 Arbeitsstunden. Die Reaktionszeit richtet sich nach den offiziellen Bürozeiten der echion. Ist das jährliche Stundenkontingent aufgebraucht, werden die weiteren Supportstunden nach

dem Standard-Supportpreis gemäss Preisliste zusätzlich in Rechnung gestellt. Nicht verwendete Support-Stunden verfallen am Jahresende und können nicht auf das folgende Jahr übertragen werden.

echion SUPPORT Best Effort

Das Support-Paket Best Effort enthält kein Stundenkontingent. Die Reaktions- und Interventionszeit ist nach Best Effort. Die Supportanfragen werden somit nach Möglichkeiten behoben und gemäss Preisliste nach Aufwand in Rechnung gestellt.

echion SUPPORT Customized

Falls keines der erwähnten Support-Pakete den Bedürfnissen des Kunden entspricht, so können bei Bedarf individuelle Support-Konditionen mit echion ausgehandelt werden. Die echion kann eine Express-Bearbeitung mit Begründung ablehnen.

2.10. Voraussetzung für die Erbringung von Supportdienstleistungen

Damit ein effizienter Support gewährleistet wird, muss der Kunde folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Definition eines Ansprechpartners und dessen Stellvertreter mit Kontaktdaten (Telefon, E-Mail etc.)
- Genügend schnelle Internetanbindung sowie Remote-Zugriff für das echion Supportteam auf alle betreuten Systeme (z.B. Server, CMS, Hardware-Komponenten) inklusive Bereitstellung der erforderlichen Dokumentation zu den eigenen Systemen.
- Zugriff bzw. Aushändigen der Log- und Überwachungsdaten
- Eigene Behebung von Störungen des Betriebssystems, Netzwerks und Drittanbieter-Software
- Update der von echion verwendeten Drittanbieter Software nur nach Absprache mit echion
- Bereitstellen und Pflegen von Sicherheitsmassnahmen wie z.B. Antivirus, Systemupdates etc.
- Backup der Systeme und sachgemässe Aufbewahrung
- Einspielen der Backupdaten nach Hardwareausfall
- Ggfs. proaktive Überwachung der Serversysteme (Hardware, Leistung, Applikation etc.) und proaktive Meldung per E-Mail oder SMS durch entsprechende Tools

3. GEWÄHRLEISTUNG

3.1. Grundsatz

Die echion übernimmt keine Garantie für die angebotenen Supportleistungen. Die Reaktionszeiten beziehen sich auf die Aufnahme und den Start des Supportprozesses und nicht auf die Lösung des Supportfalles. Falls das Problem innert nützlicher Frist nicht behoben wird, versucht die echion eine Umgehungslösung (Workaround) anzubieten bis das Problem definitiv gelöst werden kann.

3.2. Software-Updates und Upgrades

Meldet der Kunde einen Fehler in einem von echion bereitgestellten oder betreuten Produkt (Eigen- oder Drittprodukt), prüft echion, ob der Fehler in einer aktuell verfügbaren Version des jeweiligen Produkts bereits behoben ist.

- Hat der Kunde einen gültigen Upgrade- oder Wartungsvertrag für das betroffene Produkt abgeschlossen, stellt echion die aktuell verfügbare Version im Rahmen der vereinbarten Leistungen zur Verfügung und unterstützt bei der Implementierung.
- Liegt kein Upgrade- oder Wartungsvertrag vor, bietet echion dem Kunden ein entsprechendes Upgrade oder Update gemäss den Bedingungen des jeweiligen Lizenz- oder Herstellervertrages und der aktuellen Preisliste an.

Die Installation oder Implementierung wird gemäß des Supportvertrages angerechnet.

3.3. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende Leistungen sind in der Supportvereinbarung ausgeschlossen:

- Vor-Ort-Einsätze
- Einsätze ausserhalb der Bürozeiten von echion
- Hardware- und Betriebssystemwartungen sowie Services, die nicht Bestandteil des vereinbarten Supports oder des Projektvertrages sind
- Wartungs- und Weiterentwicklungsleistungen von Drittprodukten, die ausschliesslich durch den Hersteller erbracht werden (z. B. Updates, Upgrades, Hersteller-SLAs). echion unterstützt den Kunden nach Möglichkeit bei der Koordination mit dem Hersteller.
- Anpassungen der echion-Produkte an spezifische Hardware, Systeme oder geänderte Einsatz- und Betriebsbedingungen
- Infrastruktur und Betrieb von Hardware- und Systemarchitekturen sowie damit verbundene Anwendungen ausserhalb der von echion betreuten Produkte
- Überwachung und Pflege von eingerichteten Backup-Skripten oder Datenbanken
- Beseitigung von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemässe Bedienung, Behandlung, Eingriffe Dritter, Zufall oder höhere Gewalt entstehen
- Datensicherung und Datenwiederherstellung
- Beratungsleistungen ausserhalb des vereinbarten Support-Umfangs (z. B. allgemeine Digital-Signage- oder IT-Strategieberatung)

3.4. Aufhebung

echion ist von ihren Supportpflichten in dem Umfang entbunden, als eine Fehlfunktion auf nicht von echion zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie insbesondere

- Änderungen von Einsatz- und Betriebsbedingungen
- Einsatz von nicht empfohlener Software
- Einflüsse von Programmen, die nicht im Rahmen dieser Supportvereinbarung betreut werden. Vereinbarte Eigen- und Drittprodukte sind hiervon ausdrücklich ausgenommen.
- Bedienungsfehler des Kunden oder Dritter
- die Programmversion nicht dem neuesten, gültigen Stand angepasst ist (nicht installierte Updates)
- Nichteinhalten der Voraussetzungen für die Erbringung der Supportdienstleistung gemäss Punkt 2.8

4. VERTRAGSDAUER

4.1. Vertragsbeginn

Dieser Supportvertrag ist integraler Bestandteil des Angebots bzw. Projektvertrages und tritt mit dessen Unterzeichnung in Kraft.

4.2. Dauer

Der Support wird für eine Dauer von mindestens 1 (einem) Jahr (Mindestlaufzeit) abgeschlossen und erneuert sich automatisch jeweils um 12 Monate.

4.3. Kündigung

Der Supportvertrag kann, nach Ablauf einer Mindestdauer von einem Jahr, auf Ende eines Monats unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich per Einschreiben zu erfolgen.

5. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

5.1. Abtretungen

Die Vertragsparteien sind berechtigt, die sich aus dieser Bestimmung ergebenden Rechte und Pflichten an Dritte (der echion angegliederte Unternehmen) abzutreten. Andere Subunternehmer benötigen eine entsprechende Genehmigung des Kunden.

5.2. Vertraulichkeit

Die Vertragsparteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen nicht offen zulegen oder vertrauliche Informationen für einen anderen als den vertraglichen Zweck zu gebrauchen, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei.

5.3. Datenschutz

Die Vertragsparteien sind damit einverstanden, dass die jeweils andere Partei die aus dieser Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes für ihre eigenen geschäftlichen Zwecke verwendet.

5.4. Widersprüche

Bei Widersprüchen zwischen Vertragsbestandteilen gelten diese in der Rangfolge:

- Rahmenvertrag
- SaaS-Vertrag
- diese Supportvereinbarung
- Anlage zu dieser Supportvereinbarung

Vorbehalten bleibt die Vereinbarung von Abweichungen im Einzelfall, welche jedoch nur Gültigkeit erlangen, wenn sie ausdrücklich auf die abzuändernde Bestimmung eines in der Rangfolge höheren Vertragsdokumentes Bezug nehmen.

6. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

6.1. Fälligkeit und Zahlungsfrist

Die Gebühren für den Support werden jährlich im Voraus pro Kalenderjahr erhoben. Auf Wunsch des Kunden können diese auch quartalsweise im Voraus verrechnet werden. Die Zahlungsfrist ist 20 Tage netto zzgl. der derzeit gesetzlichen MwSt. Nach dieser Frist befindet sich der Schuldner ohne weitere Mahnung in Verzug. Das Inkasso erfolgt über echion oder über den Vertriebspartner von echion.

6.2. Änderungen

echion kann die Gebühren für Support unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von mindestens drei Monaten auf Ende des Kalenderjahres ändern. Im Falle einer Erhöhung, welche über 8 % p.a. der Gebühren liegt hat der Kunde das Recht, diesen Vertrag mit einer Frist von 4 Wochen nach Bekanntgabe ausserordentlich zu kündigen.

6.3. Beschränkung

echion kann keine Garantie dafür übernehmen, dass Programmprodukte ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten und Programmen und Hardware eingesetzt werden können, noch dass durch die Korrektur einer Fehlfunktion das Auftreten anderer Fehlfunktionen ausgeschlossen wird.

7. HAFTUNG

Schadensersatzansprüche an echion sind ausgeschlossen, soweit nicht insbesondere in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend haftet wird. Eine Haftung für Folgeschäden, gleich welcher Art, ist ausgeschlossen. Eine Schadensersatzpflicht ist in jedem Fall begrenzt durch die Höhe der zwölf (12) Monats-Gebühren begrenzt.

8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

8.1. Schriftform

Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Ergänzungen und/oder Änderungen dieses Vertrages einschliesslich dieser Bestimmung bedürfen der Schriftform. Alle eventuellen späteren Änderungsvereinbarungen haben schriftlich und mit dem Hinweis auf den entsprechenden Vertrag zu erfolgen; sie sind von beiden Vertragspartnern zu unterzeichnen.

8.2. Teilnichtigkeit

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder künftig unwirksam werden oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen sowie des Vertrages nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung sowie zur Ausführung der Lücke tritt eine Regelung, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Parteien bei der Unterzeichnung des Vertrages gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrages gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

8.3. Anwendbares Recht

Dieser Vertrag unterliegt dem schweizerischen Recht.

8.4. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten und Verfahrensarten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag einschließlich seiner Wirksamkeit ist Luzern, Schweiz.

Anhang:

- Aktuelle Honorarordnung