

## **Support-Vereinbarung:**

Abgeschlossen zwischen

in weiterer Folge „Kunde“ genannt

und

A-Trust

Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH  
1030 Wien, Landstraßer Hauptstraße 1b, E02  
FN: 195738a

in weiterer Folge „A-Trust“ genannt.

### **1. Vertragsgegenstand:**

A-Trust ist akkreditierter Vertrauensdiensteanbieter („VDA“) im Sinne der eIDAS-VO und des österreichischen Signatur- und Vertrauensdienstegesetz und bietet in diesem Zusammenhang Produkte und Dienstleistungen für Software-Entwickler an.

Die auf den Webseiten <http://labs.a-trust.at> bereitgestellten Informationen und Codebeispiele sind kostenlos.

Die Erteilung von zusätzlichen Informationen oder Leistung von Hilfestellungen („Support-Leistungen“) durch Mitarbeiter von A-Trust ist kostenpflichtig. Durch die gegenständliche Vereinbarung werden die Bedingungen für die Inanspruchnahme und Vergütung solcher Leistungen durch den Kunden festgelegt.

### **2. Vertragsbeginn, Dauer**

Diese Vereinbarung beginnt mit jenem Zeitpunkt zu laufen, zu dem ein durch den Kunden firmenmäßig gezeichnetes Exemplar derselben bei A-Trust einlangt. Eine explizite Annahme durch A-Trust ist nicht erforderlich. Durch die Erbringung von Support-Leistungen wird dieser Vereinbarung konkludent zugestimmt. Diese Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann jederzeit durch beide Parteien ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden.

### 3. Support-Leistungen

Nach Einlangen der firmenmäßig gezeichneten Support-Vereinbarung wird der fachlich zuständige Mitarbeiter von A-Trust Kontakt mit dem Kunden aufnehmen und dessen Fragen entgegennehmen. In der Regel hat die Kommunikation zwischen A-Trust und dem Kunden per E-Mail zu erfolgen. Nach Vereinbarung kann die Kommunikation auch per Telefon durchgeführt werden.

Die Support-Leistungen richten sich nach den individuellen Anforderungen des Kunden und können z.B. in der Beantwortung von Fragen oder in der Analyse von Logfiles bestehen.

### 4. Konditionen

Für die Inanspruchnahme des Entwickler- Supports durch den Kunden erfolgt eine Verrechnung nach der tatsächlich erbrachten Leistung.

Die Verrechnung erfolgt auf Basis eines Stundensatzes von € 175,-- (exkl. MWSt).

A-Trust wird jeweils am Ende eines Kalendermonats eine Rechnung über die erbrachten Leistungen legen. Diese Rechnung ist binnen 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

Als Leistung gelten sowohl die unmittelbare Kommunikation mit den Kunden, als aber auch allfällig erforderliche Recherche, Test und interne Klärung durch A-Trust. Auf Wunsch des Kunden kann vor Bearbeitung einer Problemstellung eine unverbindliche Schätzung des mit der Lösung verbundenen Aufwandes erfolgen. In diesem Fall wird mit der Problemlösung erst begonnen, wenn der Kunde seine ausdrückliche Zustimmung erteilt. Sollte sich herausstellen, dass die Lösung doch Aufwände verursacht, die über der ursprünglichen Schätzung liegen, wird der Kunde informiert und die weitere Vorgehensweise einvernehmlich festgelegt.

### 5. AGB

Für die Erbringung von Support-Leistungen gelten die A-Trust AGB-IT.

Ort, Datum

Für den Kunden

(firmenmäßige Zeichnung)