

1. Leistungen von EDV 2000

Wartung und Support dienen der Aufrechterhaltung technischer Standards der Software, sowie der Instandhaltung und Reparatur bzw. Ersatz der Hardware bei technisch bedingten Störungen. Eine Lieferung von Upgrades oder neuen Programmversionen mit erweiterten Funktionalitäten ist im Preis von Wartung und Support inbegriffen.

EDV 2000 übernimmt keine Gewähr für einen unterbrechungsfreien Betrieb und Serviceleistungen an Software werden nur durchgeführt, wenn der Kunde das Vorliegen einer gültigen Lizenz für die zu betreuende Software gemäß den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers nachweist.

2. Störungsbehebung

EDV 2000 wird sich um die rasche Behebung angezeigter Störungen, innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Lösungszeiten bemühen und stellt hierfür eine Hotline, die Störungsbehebung über Fernservice sowie die Störungsbehebung vor Ort sicher.

2.1. Hotline Service

EDV 2000 wird dem Kunden innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten (Mo bis Fr 9:00 bis 17:00 Uhr) bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. EDV 2000 ist bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme berechtigt, eine weitere Beratung von kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

2.2. Fernservice

Für Wartungs- und Supportdienstleistungen mit Hilfe von Fernservice wird vom Auftraggeber und vom Auftragnehmer ein VPN-Zugang eingerichtet. Die etwaigen Kosten trägt jede Partei für sich selbst.

2.3. Vorort-Service

Erscheint zur Störungsbehebung die Anwesenheit von Wartungstechnikern in den Räumlichkeiten des Kunden erforderlich, sind Fahrtkosten, Aufenthaltskosten und Wegzeiten für die mit der Ausführung der Störungsbehebung von EDV 2000 betrauten Personen gesondert zu vergüten. Werden Dienstleistungen vor Ort erbracht, stellt der Kunde sicher, dass EDV 2000 während der Leistungserbringung unbehinderten Zutritt erhält.

3. Update-Service

Der Wartungsvertrag beinhaltet regelmäßige Updates auf Betriebssystem-, Datenbank- und Applikationsebene.

4. Nicht vom Wartungsvertrag umfasste Leistungen

Nicht unter die Standardabdeckung eines Wartungs- und Supportvertrages fallen insbesondere nachstehende Leistungen

- Störungen, die durch höhere Gewalt (z. B. Spannungsschwankungen, direkter/ indirekter Blitzschlag, Feuer, Wasser) oder äußere Einwirkungen (insbesondere Sachbeschädigung, Sabotage, Virenbefall etc.) hervorgerufen werden.
- Verwendung von ungeeigneten Betriebsmittel, Datenträgern oder sonstigem Zubehör,
- unsachgemäße Behandlung und Bedienungsfehler
- vom Kunden veranlasste Änderungen, sofern nicht vom Auftragnehmer durchgeführt, und vom Kunden selbst durchgeführte Uminstallationen
- Behebung von Fehlern, die auf Unterlassung der Verwendung von Updates oder einer nicht erfolgten Datensicherung durch den Kunden beruhen
- Individuelle Programmanpassung bzw. Neuprogrammierungen
- Datenkonvertierungen

Erbringt EDV 2000 Leistungen im Zusammenhang mit ausgeschlossenen Problemstellungen, werden die hierfür angefallenen Kosten dem Kunden nach dem tatsächlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Preisen in Rechnung gestellt.

5. Vertragsdauer

Wartungsverträge beginnen mit der Unterzeichnung des Vertrages und / oder durch die Bezahlung der 1. Wartungsrechnung wird der beiliegende Wartungsvertrag durch den Auftragnehmer angenommen und auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Eine ordentliche Kündigung durch den Kunden ist erstmals nach dem Ablauf von 12 Vertragsmonaten möglich.

6. Entgelte

Sämtliche Entgelte für länger andauernde Leistungen sind wertgesichert und werden jährlich der Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2010 angepasst (erhöht oder gesenkt). Als Ausgangsbasis für die Berechnung ist der VPI 2010 heranzuziehen.

Anpassungen auf Grund der Veränderung des VPI erfolgen auf Basis des Jahresdurchschnittes der Veränderungen eines vergangenen Kalenderjahres jeweils zum 1. Jänner eines Folgejahres. Unterlassene Entgelterhöhungen können bei Erhöhungen in den Folgejahren berücksichtigt werden. Die angepassten Beträge sind jeweils auf ganze Cent kaufmännisch zu runden.