

Servicevertrag Auftragserteilung

zwischen

(nachstehend **Kunde** genannt)

und

Ronald Stifter

7331 Weppersdorf, Feldgasse 19

Tel.: 0660 – 52 56 007

email: support@edv-tech.net

web: www.edv-tech.net

(nachstehend **IT Serviceleistungen Stifter** genannt)

1. Vertragsinhalt

Dieser Vertrag regelt die Abwicklung von Dienstleistungen zwischen dem Kunden und IT Serviceleistungen Stifter. Hierbei sind nur Dienstleistungen berücksichtigt, die nicht durch andere Verträge (z.B. Vorort-Service des Vorlieferanten) oder Gewährleistungsansprüche abgedeckt sind.

2. Grundlage

Als Grundlage für eine Servicebetreuung wird eine detaillierte Aufnahme der gesamten Systemumgebung benötigt bzw. bei Zustandekommen des Servicevertrages kostenlos erstellt.

Für alle in diesem Vertrag angeführten Serviceverträge sollte eine voll funktionstüchtige Datensicherung vorhanden sein.

Wenn explizit keine Datensicherung gewünscht wird ist dies bei Auftragserteilung separat anzugeben!

Sonst beträgt der Arbeitsaufwand für die Erstellung einer Datensicherung für:

- | | |
|-------------------------------|--------|
| (A) Daten von 0 bis 250 GB | € 30,- |
| (B) Daten von 250GB bis 500GB | € 45,- |
| (C) Daten von 500GB bis 750GB | € 60,- |
| (D) Daten ab 750GB | € 80,- |

(E) **Auftragserteilung** zur Instandsetzung (Reparatur) / Upgrade / Wartung des bestehenden EDV-Systems ohne Servicevertrag mit oder ohne Datensicherung.

Diesbezüglich entfallen die Punkte 3., 4., 5., 8. und 9. dieses Vertrages.

Für diese Auftragserteilung fällt ein Stundensatz von € 48,- (*inkl. MWSt.*) und eventuelle Anfahrtskosten in der Höhe von € 0,66/km (*inkl. MWSt.*) an.

3. Art und Umfang des Servicevertrages

- Aufnahme und ständige Aktualisierung der Systemumgebung
- Überprüfung und Funktionstest von Firewall, Virens Scanner und Backuplösung mit Speicherbedarfsanalyse (*1x/pro Quartal*)
- 1 Stunde/Monat Support bei Bedarf per Fernwartung (Internetzugang erforderlich)
- Telefonische Unterstützung (Hotline) bei Hard- und Softwareproblemen (ausgenommen Computerspiele)
- Garantierte Reaktionszeit bei EDV-Problemen innerhalb von 24 Stunden
- vergünstigte Preise
für den Service vor Ort (*€ 36,-/Stunde inkl. 20% MWSt. ~ Stand 01. Juni 2010*)
für Anfahrtskosten (*€ 0,54/km inkl. 20% MWSt. ~ Stand 01. Juni 2010*)
für die Innenreinigung Ihres PCs, Laptop, Netbook
(*€ 18,- inkl. 20% MWSt. ~ Stand 01. Juni 2010*)
Lieferung und Austausch von Verbrauchsmaterial (Tinte, Toner, etc.)
(*die Lieferung erfolgt zu den Anfahrtskosten – der Austausch und Funktionstest ist kostenlos*)

Preis VARIANTE (1): € / Monat 24,- *)
(für 1 PC oder Laptop oder Netbook im Haushalt / EDV System)

Preis VARIANTE (2): € / Monat 36,- *)
(für 2-3 PCs oder Laptops oder Netbook im Haushalt / EDV System)

Preis VARIANTE (3+): jeder weitere PC, Laptop, Netbook = VARIANTE (2) + € 12,- / Monat *)

**) alle Preise inkl 20% MWSt. ~ Stand 01. Juni 2010*

4. Support- und Reaktionszeiten

Durchführung der Leistungen und Leistungseinschränkungen

Die Reaktionszeit im Sinn dieses Vertrages ist die Zeit zwischen dem Einlangen der Anfrage des Kunden bei IT Serviceleistungen Stifter und dem Beginn der Bearbeitung durch IT Serviceleistungen Stifter.

Hotline- sowie Supportanfragen können vom Kunden innerhalb der Supportzeiten gestellt werden.

Die Hotline- und Supportzeiten werden wie folgt festgelegt:

Montag bis Samstag, 07:00 bis 21:00 Uhr, wenn diese Tage Arbeitstage sind.

Arbeitsfreie Tage (Sonntag und gesetzliche Feiertage) werden in diese Frist nicht eingerechnet. Langt die Supportanfrage außerhalb der Supportzeiten ein, wird die Zeit zwischen dem Einlangen der Supportanfrage und dem Beginn der Supportzeit ebenfalls nicht in die Frist eingerechnet.

Umfangreichere Arbeiten (Installationen, Updates, Systemwiederherstellung nach Hardwaredefekten, Systemfehlern oder Virenbefall, u.ä., die über die Aufrechterhaltung der bestehenden EDV-Systeme hinausgehen) werden nach Terminabsprache und Anforderung durchgeführt.

IT Serviceleistungen Stifter wird erst nach ausdrücklicher Beauftragung durch den Kunden tätig. Jegliche Behinderungen bei der Tätigkeit der IT Serviceleistungen Stifter, wie z.B. zeitliche Verzögerungen beim Zugriff auf das EDV-System gehen zu Lasten des Kunden.

5. Zugang zu den Anlagen - Fehleinsätze

Voraussetzung für den Support per Fernwartung ist das Vorhandensein eines Internetzugangs und auf dessen alleiniges Risiko verwendet.

Sofern im Einzelfall der Einsatz vor Ort notwendig ist bzw. zwischen beiden Parteien abgesprochen wird, hat der Kunde für einen ungehinderten Zugang zu den EDV-Systemen zu sorgen.

Sollte IT Serviceleistungen Stifter der Zugang zu den Systemen zum vereinbarten Zeitpunkt nicht möglich sein (kein Zutritt, kein Kennwort bekannt, o.ä.), werden sowohl die Wartezeit als auch die Anfahrtszeit als Arbeitszeit mit dem Stundensatz (wie unter Punkt 3. angegeben) abgerechnet.

6. Allgemeine Bestimmungen

IT Serviceleistungen Stifter übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren oder Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger zurückzuführen sind.

IT Serviceleistungen Stifter haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. IT Serviceleistungen Stifter leistet Gewähr für die fachliche und technische Eignung der erbrachten Supportleistungen (insbesondere hinsichtlich technischer Standards und Kompatibilität).

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig oder rechtswidrig sein oder werden, so behalten alle übrigen Vorschriften ihre Gültigkeit. Eine ungültige bzw. ungültig gewordene Vorschrift wird durch eine Regelung ersetzt, die dem Sinn nach dem Ziel der ursprünglichen Regelung in wirtschaftlicher Hinsicht sowie geltendem Recht entspricht.

Änderungen dieses Vertrages sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform

Für die Beilegung von Streitigkeiten über die Gültigkeit des Vertrags wird das Bezirksgericht Oberpullendorf vereinbart.

7. Geheimhaltungspflicht

IT Serviceleistungen Stifter verpflichten sich, die während der Vertragsdauer zu ihrer Kenntnis gelangenden Unterlagen, Daten und Informationen des Kunden und/oder deren Kunden gegenüber Dritten geheim zu halten und nur im Rahmen der Arbeitstätigkeit zu benutzen. Sämtliche Unterlagen, Daten und Informationen gelten als streng vertraulich, auch wenn sie nicht speziell als solche bezeichnet werden. Die Firma IT Serviceleistungen Stifter verpflichtet sich insbesondere, die Unterlagen, Daten und Informationen weder an Dritte weiterzugeben, zugänglich zu machen noch sie darin Einsicht nehmen zu lassen. Insbesondere dürfen keine Unterlagen, Daten und Informationen privat aufbewahrt oder für private Zwecke kopiert werden.

IT Serviceleistungen Stifter verpflichtet sich auch, alle befassten Mitarbeiter schriftlich zur Einhaltung der notwendigen Sicherheitsmaßnahmen iSd § 14 DSGVO 2000 und des § 15 DSGVO 2000 sowie zur Geheimhaltung aller Informationen zu verpflichten, die ihnen in Erfüllung dieses Vertrags zukommen bzw. zugänglich werden. Als Mitarbeiter gelten auch freie Mitarbeiter und Sub-Auftragnehmer von IT Serviceleistungen Stifter.

Bei Vertragsbeendigung hat die Firma IT Serviceleistungen Stifter alle von ihr erstellten oder ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen und Daten, unabhängig des Speichermediums, sowie alle Kopien davon dem Kunden zurückzugeben. Die Geheimhaltung ist zeitlich unbefristet und dauert insbesondere auch nach der Beendigung dieses Vertrages an.

8. Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Vertragsunterzeichnung. Rückwirkend können erbrachte Leistungen nicht darüber abgerechnet werden. Die Mindestlaufzeit für einen Support-Vertrag beträgt drei Monate und verlängert sich automatisch um weitere drei Monate, wenn er nicht 3 Wochen vor Ablauf eines Dreimonatszeitraumes gekündigt wird. Eine Angabe von Gründen ist nicht erforderlich. Die Kündigung muß schriftlich per Fax, per Briefpost oder per Kontaktformular über www.edv-tech.net erfolgen. Die Kündigung wird wirksam durch die Bestätigung von IT Serviceleistungen Stifter, die ebenfalls per Fax oder Briefpost erfolgt.

9. Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt per Rechnung oder Lastschrift für jeweils drei Monate im voraus. Bei Abwicklung per Rechnung werden Leistungen erst nach vollständiger Bezahlung der zugesandten Rechnung erbracht.

Nach Ablauf eines Monats erhält der Kunde eine detaillierte Auflistung aller erbrachten Leistungen, sowie eventuell eine Rechnung über zusätzliche Dienstleistungsstunden bzw. angefallene Anfahrten. Die angegebenen Preise verstehen sich excl. dem derzeit gültigem Mehrwertsteuersatz.

Das Zeithonorar und die Anfahrtskosten werden mit Rechnungslegung durch IT Serviceleistungen Stifter fällig

Verrechnungssätze, Supportgebühren und Anfahrtskosten können von IT Serviceleistungen Stifter nach schriftlicher Benachrichtigung und unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten jeweils zum Ende eines Quartals geändert bzw. angepasst werden.

Auftragserteilung (bitte zutreffendes ankreuzen):

Voll funktionstüchtige Datensicherung vorhanden: JA NEIN
(entfällt bei Grundlage E)

Datensicherung gewünscht keine Datensicherung gewünscht
(nur bei Grundlage E)

Grundlage: (A) (B) (C) (D) (E)

(Grundlage A-D entfällt wenn eine voll funktionstüchtige Datensicherung vorhanden ist oder keine Datensicherung gewünscht wird)

VARIANTE: (1) (2) (3+)

Vertragsbeginn:

Kunde Ansprechpartner:

Hiermit beauftragen wir rechtsverbindlich, und unter gleichzeitiger Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verbraucher (AGB) von IT Serviceleistungen Stifter, den oben ausgewählten Service mit Vertragsbeginn.

Datum / Unterschrift: