

Supportvertrag

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 Netzwerkbetreuung wird eine detaillierte Aufnahme der gesamten Systemumgebung benötigt. Dazu wird ein aktueller Netzwerkplan erstellt oder vom Kunden zur Verfügung gestellt.

Der Arbeitsaufwand für die Erstellung eines Netzwerkplanes beträgt für :

(A) Netzwerke mit bis zu 2 Server und bis zu 6 Arbeitsplätzen	€ 120,-
(B) Netzwerke ab 1 Server und bis zu 12 Arbeitsplätzen	€ 210,-
(C) Netzwerke ab 1 Server und bis zu 25 Arbeitsplätzen	€ 400,-
(D) Netzwerkplan bereits vorhanden.	(keine Kosten)

Notwendige Optionen:

1 Fixe IP-Adresse auf Internetzugang

Für alle in diesem Vertrag angeführten Supportverträge muss ein Datensicherungskonzept und die voll funktionstüchtige Datensicherung vorhanden sein (**Bei fehlender oder funktionsuntüchtiger Datensicherung wird der Arbeitsaufwand für die Erstellung eines Datensicherungskonzeptes sowie einer funktionstüchtigen Datensicherung nach dem derzeit geltendem Stundensatz, wie unter Punkt 3. angegeben, verrechnet**).

3. Art und Umfang des Supports

Überwachung, Support und Wartung der IT-Umgebung

Folgende Dienstleistungen werden angeboten:

VARIANTE 1

Der(Die) Server wird (werden) 1x pro Woche überprüft. Es werden die Firewall, die Systemprotokolle, die Datensicherung und die Anti-Virus Lösung überprüft. Bei Bedarf werden Service-Packs, Updates und Patches der Hersteller installiert die zur Erhaltung der Sicherheit notwendig sind.

Hotline- und Supportdienstleistungen die im Zusammenhang mit dem(den) Server(n) stehen.
Reaktionszeit maximal 4 Stunden (Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 bis 18.00 Uhr).

Preis VARIANTE 1(A): € / Monat 220,00 (Paket mit bis zu 2 Server und bis zu 6 Arbeitsplätzen)
Preis VARIANTE 1(B): € / Monat 380,00 (Paket ab 1 Server und bis zu 12 Arbeitsplätzen)
Preis VARIANTE 1(C): € / Monat 700,00 (Paket ab 1 Server und bis zu 25 Arbeitsplätzen)
zusätzliche Reisespesen von € 0,65/km (wenn kein online Zugang möglich ist bzw. eine Störungsbehebung den Austausch einer Systemkomponente zur Folge hat)

VARIANTE 2

Der(Die) Server wird (werden) 1x pro Woche überprüft. Es werden die Firewall, die Systemprotokolle, die Datensicherung und die Anti-Virus Lösung überprüft. Bei Bedarf werden Service-Packs, Updates und Patches der Hersteller installiert die zur Erhaltung der Sicherheit notwendig sind.

Hotline- und Supportdienstleistungen (Störungsbehebung durch Remoteunterstützung mittels VPN – aufrechter Zugang und Verbindungsleitung erforderlich) die im Zusammenhang mit dem(den) Server(n) stehen.
Reaktionszeit maximal 3 Stunden (Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 bis 18.00 Uhr).

1 x pro Monat Vor-Ort Wartung und Aktualisierung der vorhandenen PC-Systeme inkl. Pheripherie und installierter Software die nicht durch andere Verträge abgedeckt wird
Überprüfung aller Systemprotokolle auf den vorhandenen PC-Systemen sowie die Fehlerbehebung

1x pro Jahr Vor-Ort Reinigung des Hauptservers,
wenn die Laufzeit des Supportvertrages bereits 3 Quartale betragen hat.

Im Bedarfsfall Bereitstellung eines Ersatzgerätes innerhalb von 24 Stunden

Preis VARIANTE 2(A): € / Monat 350,00 (Paket mit bis zu 2 Server und bis zu 6 Arbeitsplätzen)
Preis VARIANTE 2(B): € / Monat 510,00 (Paket ab 1 Server und bis zu 12 Arbeitsplätzen)
Preis VARIANTE 2(C): € / Monat 830,00 (Paket ab 1 Server und bis zu 25 Arbeitsplätzen)
zusätzliche Reisespesen von € 0,65/km (wenn kein online Zugang möglich ist bzw. eine Störungsbehebung den Austausch einer Systemkomponente zur Folge hat und bereits eine Vor-Ort Wartung im Monat durchgeführt wurde)

Umfangreichere Arbeiten (Installationen, Updates, Systemwiederherstellung nach Hardwaredefekten, Systemfehlern oder Virenbefall, u.ä., die über die Aufrechterhaltung der bestehenden EDV-Systeme hinausgehen) sowie die Erbringung von Dienstleistungen (Erweiterung der IT Umgebung, o.ä.) die nicht im vereinbarten Supportpaket enthalten sind werden nach Aufwand mit dem aktuellen Stundenlohn und eventueller Anfahrtkosten verrechnet.

Stundenlohn (*Stand 01.06.2010*): € 42,-
Anfahrtkosten (*Stand 01.06.2010*): € 0,65/km

4. Support- und Reaktionszeiten Durchführung der Leistungen und Leistungseinschränkungen

Die Reaktionszeit im Sinn dieses Vertrages ist die Zeit zwischen dem Einlangen der Support 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 Freitag, 07:00 bis 18:00 Uhr, wenn diese Tage Arbeitstage sind.

In anderen Fällen (Mailanfragen, Anfragen über das Online-Supportsystem) beträgt die Reaktionszeit maximal 24 Stunden. 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 Server oder Clients, gehen zu Lasten des Kunden.

5. Zugang zu den Anlagen - Fehleinsätze

Voraussetzung für diesen Vertrag ist das Vorhandensein eines Fernwartungszugangs über eine Internet-Verbindung mit VPN. Direkte Internet-Verbindungen ohne VPN werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden 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 Administrator anwesend bzw. 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 DSG 2000 und des § 15 DSG 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):

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

Datensicherungskonzept und voll funktionstüchtige Datensicherung vorhanden: JA NEIN

Pauschales Wartungspaket:

VARIANTE 1(A) 1(B) 1(C)

VARIANTE 2(A) 2(B) 2(C)

Vertragsbeginn:

Kunde Ansprechpartner:

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

Datum / Unterschrift: