

Hier finden Sie eine Beschreibung unserer Supportleistung beim Erwerb eines unserer Supportpakete.

[1. Gegenstand des Vertrages](#)

[2. Fernmündliche Beratung](#)

[3. Kosten](#)

[4. Vertragsdauer](#)

[5. Haftung](#)

[6. Datenschutz](#)

[7. Schlussbestimmung](#)

Software - Anwender

Hilfe und -Support Servicevertrag

Status: 04/2004

bcom Marketing, Communication & IT- Solutions GmbH

bcom IT-Division

Thimiggasse 50

A-1180 Wien

- im folgenden Servicegeber genannt

§ 1 Gegenstand des Vertrages

Der Servicegeber übernimmt die Wartung der aktuellen Software-Applikation SW3. Darüber hinaus unterstützt er den Auftraggeber in der Anwendung der Lizenz-Software.

Die Anwenderhilfe und Support-Serviceleistungen umfassen:

a. Die Serviceleistungen zum Zwecke der Funktionssicherheit bzw. der Behebung allfällig auftretender Störungen, deren Ursache ausschließlich im SW3 Software-Programm haben sowie auch Maßnahmen zur Mängelbehebung. Diese Service-Leistungen können per Telefon, per E-Mail oder per Online-Fernwartung seitens des Servicegebers erfolgen.

Hinweis: Sollte seitens des Auftraggebers (Software-Lizenznehmer) keine Möglichkeiten bestehen, diese Service-Leistungen via Online-Fernwartung mittels Internet durch führen zu lassen, werden allfällig anfallende Kosten zur Behebung eines Störfalles dem Auftraggeber in der Folge ergänzend zu den Service-Vertragsleistungen in Rechnung gestellt.

b. Fernmündliche Beratung > telefonischer Hilfsdienst und Auskünfte zum Programm

c. Service-Prioritäts-Option > Kunden mit diesem Vertrag genießen Service-Prioritätsstufe 1, das heißt: die sofortige Problembehandlung nach Einlangen der Problem-Meldung (schriftlich via Mail und Telefon) und innerhalb unserer definierten Büro- und Servicezeiten

d. keine Service-Bearbeitungsgebühr > Kunden mit diesem Vertrag entstehen keine Kosten für administrative Bearbeitung und Abwicklung bei unsern Service-Leistungen.

Hinweise:

> Zum Thema Fernwartung (Online Service-Wartung via Internet)

Wünscht der Auftraggeber eine Online-Fernwartungs-Service um seinen oder seine Computer die mit der Software-Applikation SW3 ausgestattet sind, so ist seitens des Auftraggeber technisch dafür Sorge zu tragen bzw. sind dafür entsprechende Einrichtungen und Maßnahmen seinerseits und diesbezüglich zu beauftragen.

Für die Fernwartung über das Internet werden dazu folgende Komponenten und

Dienstleistungen benötigt: Hardware, Software, Netzwerk-Leitungen (wie Router, Firewall, Einwahlsoftware, Standleitung, etc.) sowie notwendige Service-Dienste Dritter. Die Kosten zur Einrichtung dieser Option sind vom Auftraggeber zu tragen.

Zum Schutz des Auftraggebers: Sollen diese Leistungen zum Zweck der Einrichtung oder Anschaffung der Fernwartungs-Möglichkeit benötigten Soft- bzw. Hardware-Lösung sowie Leistungen Dritter seitens des Servicegebers übernommen werden verpflichtet der Servicegeber sich, vor diesen Vorgang mit dem Auftraggeber vorab abzusprechen. Diese Maßnahmen, Aufwende und Kosten lässt sich der Servicegeber schriftlich vom Auftraggeber durch einen eigenen Auftrag vor Durchführung genehmigen.

Technischer Hinweis:

Die Mindestgeschwindigkeit der für die Fernwartung zur Verfügung gestellten Schnittstelle(n) muss 64 KBit/s (64000 Bit pro Sekunde = ISDN) betragen. Falls dem Servicegeber eine oder mehrere Einwahlleitungen zur Fernwartung zur Verfügung gestellt werden, muss/müssen diese Einwahlleitung(en) eine Rückruffunktion haben, damit dem Servicegeber keine zusätzlichen Verbindungsentgelte bzw. Kosten entstehen.

- > alle Punkte dieses Vertrages können nur auf Computer (PC's) mit folgenden Betriebssystemen angewendet werden:
 - o Microsoft Windows ME
 - o Microsoft Windows NT 4.0 (ab Workstation)
 - o Microsoft Windows 2000 (ab Professional)
 - o Microsoft Windows XP (ab Home Edition)

§ 2 Fernmündliche Beratung

Während der Vertragslaufzeit hat der Auftraggeber Anspruch auf Beratung durch den telefonischen Hilfsdienst des Servicegebers, jeweils Montag bis Donnerstag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 Uhr bis 14.30 Uhr unter der Rufnummer +43 1 470 71 33 - 0 erreichbar ist.

Hinweis: Dieser telefonische Hilfsdienst ist jedoch kein Ersatz für die an Kosten gebundene Anwenderschulung sowie die Überlassung von schriftlichen Dokumentationen jeder Art.

§ 3 Vergütung

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht der von uns angebotenen Supportpakete.

<i>Bezeichnung</i>	<i>Gebühr</i>	<i>Inkludierte Leistung</i>	<i>Stundensatz</i>	<i>Empfohlen bei ...</i>
Supportpaket 10	€200.-	10 Service-Einheiten a 10 Minuten	€120.-	5-10 Clients
Supportpaket 50	€950.-	50 Service-Einheiten a 10 Minuten	€114.-	6-15 Clients
Supportpaket 100	€1800.-	100 Service-Einheiten a 10 Minuten	€108.-	16-50 Clients
Supportpaket 200	€3400.-	200 Service-Einheiten a 10 Minuten	€102.-	50-100 Clients

Der Servicegeber erhält für seine im Rahmen dieses Vertrages geschuldete Tätigkeit ein einmaliges Entgelt in Höhe der in der obigen Tabelle angeführten Gebühr, entsprechend des gewählten Supportpakets. Dieser Betrag wird zum Vertragsbeginn zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe verrechnet. Dieser Betrag ist nach Rechnungserhalt zahlbar auf das folgende Konto: Bank Austria / Creditanstalt KtoNr.: 0941 4800 400 BLZ 11000

Ablauf: Bei Inanspruchnahme einer Service-Leistung der in diesem Vertrag beschriebenen Punkte, werden diese in 10 Minuten- Einheiten bei der Leistungsdurchführung erfasst. Werden diese Service-Einheiten à 10 Minuten überschritten, wird der angefallene Leistungsmehraufwand in der Folge nach 10 Minuten Zeiteinheiten zum jeweilig aktuellen Stundensatz des Servicegebers an den Auftraggeber ergänzend weiterverrechnet.

Zusatzleistungen

des Servicegebers wie zum Beispiel Installationen, Fernwarteleistungen, etc., soweit sie nicht unmittelbar die Funktion der SW3-Lizenz-Software betreffen, werden ebenfalls nach 10 Minuteneinheiten zu den jeweilig aktuell gültigen Leistungs-Stunden-Sätzen des Leistungs-Servicegebers verrechnet.

In gleicher Weise werden Überstunden verrechnet, die der Servicegeber außerhalb seiner gewöhnlichen Arbeitszeiten, d.h. außerhalb der Zeit von Montag bis Donnerstag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 Uhr bis 14.30 Uhr, erbringt. Erbringt der Servicegeber Leistungen außerhalb seines Unternehmens-Standortes, so werden für diese Leistungen anfallende Fahrtkosten, Reisekosten sowie allfällige Spesen zusätzlich verrechnet.

§ 4 Vertragsdauer

Das Vertrags-Dienstverhältnis beginnt mit dem Einlangen der Jahresgebühr auf dem Konto des Servicegebers. Es verlängert sich jeweils um 1 (ein) Jahr, wenn es nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten vor Ablauf eines Vertragsjahres gekündigt wird. Die Kündigungserklärung ist schriftlich abzugeben.

§ 5 Haftung

Eine Haftung des Servicegebers für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe Dritter entstehen, ist ausgeschlossen.

Auch bei sorgfältigster und umfangreichster Prüfung kann eine absolute Fehlerfreiheit der Lizenz-Software nicht gewährleistet werden, Insofern übernimmt der Servicegeber keine Haftung für die Richtigkeit der Lizenz-Software. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Inhalte der Dateien vor der Anwendung zu überprüfen und darüber hinaus für eine regelmäßige, ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen.

Beachten sie bitte auch unsere [AGB](#).

§ 6 Datenschutz

Für den gesamten Bereich des Datenschutzes gelten die Bestimmungen nach den Datenschutzparagrafen nach Österreichischem Recht.

§ 7 Schlussbestimmung

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine gültige Vereinbarung zu treffen, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen so weit wie möglich entspricht.