

MUSTERWARTUNGSVERTRAG – Software & Hardware

Dieser Vertrag stellt die Betreuung des

Auftraggebers **Musterkunde**
Musterstraße 1
0000 Musterstadt
Tel.: 01 XXXXXXXX

vom

Auftragnehmer **NetPoint Computer Handels- und Beratungsgesellschaft m. b. H.**
Hamburgerstraße 10/7
1050 Wien
Tel.: 01 5851988

zu den nachstehend festgelegten Bedingungen fest.

BEDINGUNGEN DES NETZWERK-WARTUNGSVERTRAGES

A. DIENSTLEISTUNGEN

- Beratung bei Installationsproblemen der Hard- und Software im Netzwerk (inklusive Ergänzungsblatt).
- Beantwortung allgemeiner Fragen zu Problemen im Bereich Netzwerk und Datensicherung.
- Beantwortung allgemeiner Fragen zu Betriebssystemen wie: Windows 8, Windows 10, Windows Server 2012, Windows Server 2016 und Windows Server 2019
- Beantwortung allgemeiner Fragen zu Standard-Software, wie zBsp.: Word, Excel, Office 365, etc.
- Tausch, fehlerhafter Hardware Komponenten.
- Betreuung der Internetanbindung und E-Mail Verwaltung, Verwaltung von Spam- und Virenfiltern.
- Einsatz und Betreuung eines Backup Systems.
- Einsatz eines Monitoring Systems zur Fehlerfrüherkennung.
- Laufende Aktualisierung der Netzwerkdokumentation.
- Sind Drucker im Wartungsvertrag inkludiert, haben Sie einmal jährlich die Möglichkeit eine Komplettwartung und Reinigung der Drucker in Anspruch zu nehmen (Ersatzteile nicht inkludiert).

B VORAUSSETZUNGEN

- Erfassung des Ist-Zustandes und Erstellung einer aktuellen Netzwerkdokumentation
Als Grundlage dieses Wartungsvertrages ist eine Erfassung der gesamten Hard- und Softwarekonfiguration, wie auch der Verkabelung der vorhandenen EDV Anlage erforderlich. Der dadurch entstehende Aufwand ist durch diesen Wartungsvertrag nicht abgedeckt und wird nach Aufwand verrechnet.

Änderungen in diesem Bereich, während des gesamten Vertragsverhältnisses, durch den Auftraggeber sind dem Auftragnehmer sofort mitzuteilen., um eine konstante Aktualisierung der Netzwerkdokumentation gewährleisten zu können.

Der Abschluss des Wartungsvertrages ist erst nach einem positiven Abnahmetest des IST Zustandes, vom Auftragnehmer möglich.

- Ersatzteile
In der Pauschale sind keine Ersatzteile und Softwareupdates inkludiert.
Die Verrechnung der Ersatzteile erfolgt zum Selbstkostenpreis zzgl. Bearbeitungsgebühr, sofern Sie kein entsprechendes Ersatzteil zur Verfügung stellen.

• VORBEHALTE

Dieser Netzwerk-Wartungsvertrag ist für Notfälle, das heißt bei Ausfällen bereits installierter und lauffähiger Systeme, konzipiert und bezieht sich auf Standard- und Netzwerkhardware bzw. Software. Ziel ist es, die Ausfallszeit so kurz wie möglich zu halten.

Dies kann durch:

- vollkommene Behebung telefonisch, per Fernwartung oder vor Ort
- Umgehung der Fehlerquelle mit nicht wesentlich eingeschränkter Funktionalität des Gesamtsystems
- zwingendes Upgrade (Soft- oder Hardware)
- Reparatur

erreicht werden.

Folgende Dienstleistungen sind nicht im Netzwerk-Wartungsvertrag eingeschlossen:

- Systemprogrammierung, Programmierung von Anwendungen.
- Neuinstallationen aller Art.
- Jegliche Konfiguration und Einrichtung von Diensten auf Mobilgeräten, die nicht in diesem Vertrag angeführt sind.
- Tätigkeiten mit Projektcharakter.
- Clouddienste (ausgenommen Office 365) und deren Konfiguration.
- Detailfragen zu individueller Software.
- Instandsetzung von Geräten, an denen Schäden durch höhere Gewalt wie Feuer, Erdbeben, Hochwasser, Cyberkriminalität usw. entstanden sind.
- Instandsetzung von Geräten, die durch Unfälle, Fahrlässigkeit, Missbrauch, unsachgemäße oder fahrlässige Bedienung beschädigt wurden. Die Beweispflicht liegt beim Auftraggeber.
- Instandsetzung von Geräten, die nicht vom Auftragnehmer im Betreuungsvertrag aufgenommen wurden.
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Problemen für Systeme, die nicht der Auftragnehmer entwickelt hat. Ausnahmen bedürfen schriftlicher Sondervereinbarungen.
- Instandsetzung, die dadurch notwendig wird, dass Wartungsarbeiten oder Änderungen von dritten Personen an den Geräten durchgeführt werden, ohne dass diese Arbeiten vom Auftragnehmer genehmigt waren.
- Instandsetzungen, Wartungen und Reparaturen, die notwendig werden, weil den Spezifikationen des Auftragnehmers (z.B. Netzschwankungen, Verschmutzungen, Temperatur u.ä.) nicht entsprochen wurde.
- Betreuung und Instandhaltung eines Gerätes mit einer nicht mehr servicierten Softwareversion.
- Ausfälle des EDV-Systems durch Überspannung, Kabelbrand oder Blitzschlag sind durch den Vertrag nicht abgedeckt.

Wir empfehlen außerdem den Abschluss einer Elektronik-Versicherung.

D. Vertragsdauer

Der gegenständliche Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Jeder Vertragspartner ist jedoch berechtigt, das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer 3 monatigen Kündigungsfrist, zu jedem Jahresende, ohne Angabe von Gründen aufzukündigen.

Die Mindestlaufzeit beträgt jedoch ein Jahr.

Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt vorbehalten. Ein Grund dafür besteht, wenn der Anwender sich trotz schriftlicher Zahlungsaufforderung und Terminsetzung mindestens drei Monate im Zahlungsverzug befindet

Des Weiteren bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung beiden Vertragspartnern vorbehalten, wenn einer der Vertragspunkte vom Auftragnehmer oder vom Auftraggeber nicht eingehalten wird.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

E. Haftung

Der Auftragnehmer haftet für sämtliche, dem Auftraggeber aus Verletzungen dieses Vertrages entstehenden Schäden, nach den allgemeinen Regeln des Schadenersatzes.

F. Allgemeines

- Die im IST - Zustand aufgeführte Hard- und Software müssen Eigentum des Auftraggebers, von ihm gemietet sein oder er muss berechtigt sein, diese zu benutzen.
- Das Personal des Auftragnehmers muss nach vorheriger Terminvereinbarung freien Zugang zu den unter diesen Vertrag fallenden Geräten haben, um die vertraglich vereinbarten Arbeiten durchführen zu können. Ist dieser Zugang nicht gewährleistet, bzw. ergeben sich Behinderungen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, kann der Auftragnehmer seine vertraglichen Verpflichtungen erst dann erfüllen, wenn der Auftraggeber entsprechend Abhilfe geschaffen hat. Damit verbundene Wartezeiten des Auftragnehmerpersonals müssen dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt werden, da sie im Vertrag nicht enthalten sind.
- Werden Geräte von den oben angeführten Standorten zu einem anderen gebracht, so kann der Auftragnehmer diese Geräte entweder von der Wartung ausschließen oder dem Auftraggeber den mit der Wartung dieser Geräte verbundenen Mehraufwand gesondert in Rechnung stellen.
- Der Vertrag gilt nur für Arbeiten im Hause des Auftraggebers.
- Dieser Vertrag ersetzt alle früheren für diese Geräte abgeschlossenen Verträge.

G. Kosten

Der in diesem Vertrag angegebene Gesamtpreis ist ein monatlicher Pauschalpreis. Er schließt Personalkosten, jedoch keine Fahrt- oder Materialkosten ein.

Die in diesem Vertrag angegebenen Preise sind Pauschalpreise für jeweils einen Monat. Eine Preisangleichung an veränderte Listenpreise, bzw. an veränderte Personalkosten kann nur einmal jährlich, zum Jahresende erfolgen mit einer Frist 3 Monaten.

Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit der Forderung plus Nebenforderung vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlautbarte Verbraucherpreisindex 2015 (Basisjahr 2015) oder ein an seine Stelle tretender Index.

Als Bezugsgröße für diesen Vertrag dient der Indexwert des Monats des Vertragsabschlusses. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis ausschließlich 3 % bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraums gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch für die Berechnung des neuen Spielraums zu bilden hat. Alle Veränderungsdaten sind auf eine Dezimalstelle zu berechnen.

Erwirbt der Anwender im Laufe der Geschäftsbeziehung weitere Komplettsysteme, so sind auch diese vom gegenständlichen Vertrag erfasst. Der Anwender ist unmittelbar berechtigt, auch dafür die Leistungen aus diesem Vertrag zu begehren. Der Händler wird den dadurch entstehenden Mehrpreis bis zum Wartungsvertrags-Haupttermin ermitteln und fakturieren. Ab dem nächsten Vertragsjahr wird dann automatisch der neue (dem Gesamtpaket entsprechende) Wartungssatz verrechnet.

Die Rechnungserstellung erfolgt:

- o vierteljährlich
- o halbjährlich, abzügl. 2 % Skonto
- o jährlich, abzügl. 3 % Skonto

Rechnungen werden zu Beginn des Zeitraums versandt und sind innerhalb von 7 Tagen netto zahlbar.

Seite 4/6

Pauschalpreis für die Wartung

(Pauschale für die Wartung, ohne Arbeitszeitkosten außerhalb der Betriebszeiten)

Für jeden Applikations-PC inkl. Monitoring	Euro	70,-- pro Monat
Für jeden File-Server inkl. Monitoring	Euro	130,-- pro Monat
Für jeden Spezial-Server inkl. Monitoring	Euro	190,-- pro Monat
Für jeden Virtuellen Server	Euro	60,-- pro Monat
Für jeden Server auf einer Virtuellen Maschine inkl. Monitoring	Euro	130,-- pro Monat
Für jeden Drucker	Euro	10,-- pro Monat

Bei der momentanen Konfiguration ergibt sich folgender Preis (Beispiel):

1 x Virtueller Server je € 60,--	60,00 Euro
1 x Server je € 130,--	130,00 Euro
4 x PC Arbeitsplätze je € 70,--	280,00 Euro
	=====
Gesamtpreis pro Monat inkl. Monitoring	470,00 Euro

Stundensatz für die Wartung

Die Dienstleistung in der Zeit von Mo – Do 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Fr 8:30 Uhr bis 15:30 Uhr ist im o.a. Pauschalpreis inkludiert.

Außerhalb dieser Zeit wird werktags ein Stundensatz von 120,- € verrechnet. An Samstagen, Sonntagen und Feiertagen wird ein Stundensatz von 240,- € verrechnet.

Anfahrtskosten:

Der in der Anlage zu diesem Vertrag angegebene Preis ist ein Pauschalpreis. Unsere Anfahrtspauschale zum Auftraggeber beträgt € 30,- (innerhalb von Wien), ansonsten gelten folgende Fahrpauschalen: € 60,- bis 50 km, € 90,- bis 100 km, € 120,- bis 150 km.

Im Übrigen gelten zu unseren Vertragsbedingungen die Allgemeinen Bedingungen für die Instandhaltung von Datenverarbeitungsanlagen und Büromaschinen.

Alle Preise verstehen sich in Euro exkl. MwSt.

Die Vertragsbedingungen und sämtliche Beilagen wurden gelesen und zustimmend zur Kenntnis genommen.

Ing. Michel-Alexander Atietalla
(Geschäftsführer)

NetPoint
Computer Handels- und BeratungsgesmbH.
Hamburgerstraße 10/7
1050 Wien

Wien, am

Musterfrau
(Geschäftsführerin)

Musterkunde
Musterstraße 1
0000 Musterstadt

Wien, am