

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Supportvereinbarung

1 Leistungsumfang

FP-Consulting hält zur Erbringung der Leistungen Ressourcen für den **Kunden** bereit:

- Hotline und Support-Mail Account.
- Verfügbarkeit eines Technikers für Off-Site und On-Site Leistungen im vereinbarten Umfang.
- Fernwartung bzw. dazugehörige Einrichtungen.
- vorbeugende Wartung der aktiven Netzwerkkomponenten (z.B. Logauswertung).

Hardware, Neuinstallationen sowie Erweiterung der Infrastruktur sind in dieser Vereinbarung nicht inkludiert und werden gesondert verrechnet.

1.1 Arbeitszeit

Normalarbeitszeit ist von Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr.

Für die Normalarbeitszeit wird 100%, des im Preisblatt befindlichen Satzes verrechnet.

Darüber hinaus wird für die Zeit von 17:00 – 22:00 Uhr und Samstag 150%, nach 22:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen 200% verrechnet.

1.2 Off-Site Leistungen

Von **FP-Consulting** werden

- Arbeiten zur Klärung von Bedienungsfehlern
- Fehlersuche, -eingrenzung und -behebung
- Unterstützung der Administratoren
- Arbeiten zur Abgrenzung von Fehlerursachen bei gleichzeitigem und/oder kombiniertem Einsatz der Hard- und Softwareprodukte
- Planungs-, Konzeptions- und Kalkulationsarbeiten

durchgeführt.

Im Fall einer technischen Anfrage während der Bürozeiten (siehe 1.1 Arbeitszeit) meldet eine definierte Person (Kontaktperson) des **Kunden** bei **FP-Consulting** ein Problem oder einen Fehler, unter Angabe der Umgebung, in der der Fehler auftritt (Software, Hardware, ...) mit einer möglichst detaillierten Fehlerbeschreibung. Entweder sofort oder innerhalb von 4 Stunden wird ein telefonisches Problem/Fehlereingrenzung, -reproduktion und/oder Behebung begonnen. Kann das Problem telefonisch geklärt bzw. per Fernwartung behoben werden, ist die Behandlung dieses Fehlerfalles beendet. Ansonsten tritt die On-Site Leistung in Kraft.

1.3 On-Site Leistung

Wird vom **Kunden** eine Vor-Ort-Leistung (On-Site) gewünscht oder kann ein Fehler telefonisch nicht eingegrenzt bzw. behoben werden, wird **FP-Consulting** durch die Kontaktperson des **Kunden** zur Unterstützung vor Ort angefordert.

FP-Consulting gewährleistet, dass qualifizierte Mitarbeiter, die mit der Hard- und Software des **Kunden** vertraut sind, zur Fehlerbehebung vor Ort tätig werden.

Die Abstimmung der Arbeiten und Zeiten erfolgt im Voraus mit der Kontaktperson. Insbesondere ist eine detaillierte Terminplanung zur Urlaubs- und Krankenstandvertretung vorzunehmen.

FP-Consulting führt eine detaillierte Aufzeichnung der Arbeiten, die zur Abrechnung herangezogen werden.

FP-Consulting e.U.

Inh. Thomas Fischer

Prof. Dr. Stephan Koren Strasse 10

2700 Wiener Neustadt

<http://www.fpc.at>

Mail:

Telefon

Fax:

UID-Nr.:

Firmenbuchnr.:

office@fpc.at

+43 2622 320 29

+43 2622 320 29 15

ATU66072858

FN323576y

Bankverbindung:

Swift/BIC Code:

IBAN-Nummer:

Volksbank Wien

VBOEATWWWRN

AT074443023174360000

1.4 On-Site Service

Bei Fehlern **hoher Priorität** (Serverausfall, Fehler mit Auswirkungen auf das Gesamtnetz) werden die Arbeiten schnellstmöglich (normalerweise innerhalb von 4 Stunden), spätestens

- am gleichen Arbeitstag, wenn die Fehlermeldung bis 14 Uhr erfolgt (als Arbeitszeit gilt 8-17 Uhr)
- am nachfolgenden Arbeitstag vor 9 Uhr, wenn die Fehlermeldung nach 14 Uhr erfolgt

aufgenommen. (individuell abzustimmen!)

FP-Consulting übernimmt die Fehlerbehebung durch Konfiguration, Reparatur, etc. in Abstimmung mit der Kontaktperson.

Bei Fehlern mit entsprechend **niedrigerer Priorität** erfolgt der Einsatz vor Ort in Abstimmung mit der Kontaktperson.

Handelt es sich um einen Hardwarefehler, so leitet **FP-Consulting** die Fehlerbehebung durch den Lieferanten / Wartungsfirma ein und übernimmt die Neuinstallation bzw. Wiederinbetriebnahme nach der Reparatur.

Nicht in diesem Leistungspaket enthalten sind kostenpflichtige Ersatzteile, die Bereitstellung von Leihgeräten zur Aufrechterhaltung des Betriebes sowie Projekte.

1.5 On-Site Installation

FP-Consulting führt die notwendigen Installations- und Konfigurationsarbeiten innerhalb von max. 2 Arbeitstagen nach Aufforderung in Abstimmung mit der Kontaktperson durch.

Benötigte Hardware oder Software wird vom **Kunden** bereitgestellt oder kann von **FP-Consulting** (nach Wahl des **Kunden**) besorgt und verrechnet werden. Die Verrechnung aller Waren erfolgt unmittelbar nach Lieferung. Die Installation der Waren erfolgt in Abstimmung mit dem **Kunden** unmittelbar nach der Anlieferung.

1.6 On-Site Wartung

Die **FP-Consulting** führt – wenn nicht gerade durch Vor-Ort Service oder Vor-Ort Installation beim **Kunden** beschäftigt - Wartungsarbeiten in Abstimmung mit der Kontaktperson durch, um die Sicherheit und Geschwindigkeit des EDV-Systems wiederherzustellen bzw. zu erhalten. Dazu gehören ausdrücklich auch proaktive Wartungsmaßnahmen.

1.7 Fremd-Dienstleistungen bzw. Subunternehmer

FP-Consulting ist bemüht, seine Subunternehmer in diese Dienstleistungsregelung einzubinden. Es besteht jedoch kein Anspruch darauf, dass diese Regelung zum Tragen kommt.

1.8 Änderungen im System

FP-Consulting wird alle Änderungen im System Dokumentieren und aufzeichnen. Änderungen, die durch den **Kunden** selbst oder durch dritte **Unternehmen** durchgeführt werden müssen **umgehen** mit Dokumentation schriftlich an **FP-Consulting** gemeldet werden um einen sicheren und störungsfreien Betrieb der Anlage gewährleisten zu können. Wenn die Änderungen nicht gemeldet werden, kann **FP-Consulting** die angeführte Reaktionszeit nicht sowie den störungsfreien Betrieb **NICHT** gewährleisten. Alle dadurch entstehenden Kosten behält sich **FP-Consulting** das Recht diese dem **Kunden** weiter zu verrechnen.

2 Laufzeit und Kündigung:

Die Laufzeit und Verrechnung der Servicevereinbarung wird immer zur Vereinbarten Zahlungsmodalität gerechnet und kann ein Monat vor Ablauf gekündigt werden.

Wird der Vertrag nicht gekündigt, so verlängert er sich automatisch um die in der Zahlungsmodalitäten festgelegten Zeitraum.

Für das KMU All inkl. Paket ist aus lizentechnischen Gründen eine Bindung von 12 Monaten erforderlich.

Die Kündigung bedarf der Schriftform oder hat der jeweils gültigen Signaturverordnung zu entsprechen.

Rumpfperioden bis zum nächsten Verrechnungszeitraum werden gesondert Verrechnet.

Beide Vertragspartner haben das Recht, das Vertragsverhältnis – nach einer Nachfristsetzung von 1 Monat, schriftlich aus folgenden Gründen aufzulösen:

- Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmung und Nichtwiederherstellung des vertragskonformen Zustandes innerhalb einer angemessenen, gesetzten Frist
- Wiederholte Nichterfüllung von vertraglich geregelten Pflichten
- Wenn über das Vermögen eines Vertragspartner ein Insolvenzverfahren anhängig ist oder ein solches mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde.

3 Abwicklung

3.1 Übernahme einer bestehenden IT-Struktur

Der **Kunde** verpflichtet sich, gemeinsam mit **FP-Consulting** und etwaigen Vorlieferanten bzw. –Betreuern ein Übernahmekonzept zu erstellen. In diesem Konzept werden folgende Punkte detailliert behandelt und dokumentiert:

- Netzwerk- und Serverstruktur
- Internetanbindung
- Zustand der Workstation(s)
- Spezifische **Kunden** Applikationen (WAWI; FIBU, etc.)
- Review bestehender Dokumentationen

FP-Consulting veranschlagt für jeden installierten Server 0,5 MT bzw. für je 10 installierte PC's ebenfalls 0,5 MT. Der tatsächliche Aufwand wird in Rechnung gestellt.

Als Ergebnis dieser Übernahme wird ein Protokoll erstellt, welches die möglicherweise bestehenden Probleme und Vorschläge zur Konsolidierung enthält. Der Kunde trägt die Verantwortung, dass diese Probleme entweder in Form dieser Vereinbarung oder in gesonderten Projekten beseitigt werden.

3.2 Durchführung Review-Meeting

Das Review Meeting ist wie folgt durchzuführen und mit einem Protokoll bzw. To-do Liste zu dokumentieren.

Teilnehmer: Seitens des **Kunden** müssen der IT-Leiter bzw. IT-Verantwortlicher plus 1 Geschäftsführer (od. Mitglied der Geschäftsleitung) teilnehmen. **FP-Consulting** stellt den Kundenbetreuer, ein Mitglied der GL, sowie den zugeordneten Techniker für dieses Meeting.

Als zwingende Punkte sind zu besprechen:

- erkannte Probleme im Netzwerk bzw. der Kommunikation zwischen den Vertragspartnern
- Kontrolle der durchgeführten Tätigkeiten, sowie der Stundenaufwendungen
- Erarbeitung eines Grobkonzeptes der IT-Strategie, soweit nicht vorhanden
- Definition von Projekten zur etwaigen Konsolidierung erkannter Probleme mit To-Do List und Verantwortlichkeiten

3.3 DLV-Controlling

FP-Consulting wird monatlich eine Aufstellung der verbrauchten Stunden erstellen (das Format bleibt **FP-Consulting** vorbehalten).

Sollte das Stundenguthaben für einen aktuellen (z.B. im Gang befindlichen) Einsatz nicht ausreichen (Beobachtungszeitraum immer ein Quartal), behält sich **FP-Consulting** die Verrechnung eines weiteren Stundenkontingents oder die Verrechnung zum geltenden Stundensatz, vor. Der **Kunde** erkennt eine solche Forderung aus dem Vertrag heraus an, sofern nicht schriftlich Einwand erhoben wird.

3.4 Erkannte Probleme bzw. Sicherheitslücken

FP-Consulting kann keine Verantwortung bzw. Haftung für Schäden (auch Folgeschäden) jeglicher Art übernehmen, wenn diese entsprechend dem **Kunden** mitgeteilt wurden. Dazu zählen **insbesondere Sicherheitslücken** (ungenügende Absicherung des Netzwerkes) und/oder Probleme im Server bzw. Backup-/Restorebereich. **FP-Consulting** haftet auch nicht für Schäden, die durch Inkompatibilitäten bzw. Problemen von Drittanbietern (z.B. Software) entstehen.

FP-Consulting wird die Anweisungen und/oder Vorgaben von Drittanbietern, soweit vertretbar einhalten.

4 Geheimhaltung

FP-Consulting ist zur absoluten Wahrung des Geschäftsgeheimnisses des **Kunden** und deren Geschäftspartner sowohl während als auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet.

Unter Geschäftsgeheimnis fallen insbesondere

- Vereinbarungen von **FP-Consulting** mit Arbeitnehmern, **Kunden**, Konzernunternehmungen und Kooperationspartnern
- Geschäftsvorfälle, die ihrer Natur nach nicht zur Kenntnis dritter Personen bestimmt sind
- Alle Tatsachen, deren Kenntnisnahme durch Außenstehende dem **Kunden** oder deren **Kunden** geschäftlichen Nachteil bringen können

Bei Weitergabe von Informationen an Subunternehmer der **FP-Consulting** sind diese zur Geheimhaltung mit den gleichen Bedingungen zu verpflichten. Die Weitergabe von Informationen darf nur in jenem Ausmaß erfolgen, wie es für eine ordnungsgemäße Auftragsdurchführung notwendig ist.

Auf Wunsch wird **FP-Consulting** eine Geheimhaltungserklärung firmenmässig zeichnen und alle betroffenen Mitarbeiter mit einbinden und unterzeichnen zu lassen.

Von der Geheimhaltung ausgeschlossen sind Informationen,

- die öffentlich zugänglich sind oder bereits bekannt waren
- die unabhängig oder selbstständig von **FP-Consulting** entwickelt wurden
- die von einem Dritten offenbart wurden, der Eigentümer ist und keiner Geheimhaltungspflicht unterliegt.

4.1 Datenschutz

Beide Vertragspartner verpflichten sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung sowohl während als auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

5 Rechte Dritter

Beide Vertragspartner werden nur solche Programme, Geräte, Systeme und Verfahren verwenden, die nicht in Rechte Dritter eingreifen. Der **Kunde** ist dafür verantwortlich, dass die zu installierende Software vollständig lizenziert ist. Im Fall einer Lizenzverletzung ist der **Kunde** sofort zu informieren.

6 Verrechnung, Anpassung

Eine jährliche Differenzberechnung zwischen vereinbarter und effektiver Arbeitsaufwände erfolgt nicht. Dem Kunden wird einmal pro Quartal die Aufzeichnung der Dienstleistung zugestellt. Als Beobachtungszeitraum wird 1 Quartal definiert. Bei einer Überschreitung der vereinbarten Arbeitsleistung um mehr als 10%, hat **FP-Consulting** das Recht auf Nachverrechnung der Mehrleistung.

Gerät der Kunde mit Zahlungen gegenüber **FP-Consulting** in Verzug, schuldet er Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe +1%.

FP-Consulting hält sich das recht frei, immer zum Jahreswechsel, die Preise laut Indexanpassung von Statistik Austria anzupassen.

Bei Änderung der vereinbarten Einsatzart ist der Kunde verpflichtet, **FP-Consulting** unverzüglich zu unterrichten. In einem solchen Fall kann **FP-Consulting** den im Vertrag genannten Preis ab Folgemonat anpassen. Der Kunde wird schriftlich, mit der Angabe des neu festgesetzten Preises informiert. Bei Unterlassung der Mitteilung kann **FP-Consulting** die Anzahl der Pakete laut Aufzeichnung Vorjahr anzupassen.



7 Gerichtsstand

Für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus der Geschäftsverbindung beider im Vertrag genannten Vertragsparteien einschließlich Wechsel- und Scheckforderungen ist ausschließlicher Gerichtsstand Wiener Neustadt, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Es gilt österreichisches Recht.

8 Gültigkeit

Diese Geschäftsbedingung gilt für alle Supportvereinbarungen und ist ab dem 1.1.2013 bis auf Widerruf gültig.

FP-Consulting e.U.

Inh. Thomas Fischer

Prof. Dr. Stephan Koren Strasse 10

2700 Wiener Neustadt

<http://www.fpc.at>

Mail:

Telefon

Fax:

UID-Nr.:

Firmenbuchnr.:

office@fpc.at

+43 2622 320 29

+43 2622 320 29 15

ATU66072858

FN323576y

Bankverbindung:

Swift/BIC Code:

IBAN-Nummer:

Volksbank Wien

VBOEATWWRN

AT074443023174360000