

## Allgemeine Bedingungen zu Wartungsverträgen (Software Betreuungsabkommen, SBA) [Jahr 2010]

Für eine Unterstützung und Wartung Ihrer Software setzen wir einen permanenten Zugang zur EDV mittels ISDN oder VPN und von uns empfohlener Fernwartungssoftware voraus. Internetanschluss muss am Gerät mit Fernwartung vorhanden sein. Der Auftraggeber gewährt dem dvc Wartungspersonal auf Wunsch von dvc Computing ungehinderten Zutritt zu den Maschinen und räumt ihm die erforderliche Maschinenzeit für die Software – Wartung kostenlos ein. Treten Fehler auf, so ist der Auftraggeber verpflichtet, alle zur Beschreibung der Fehler erforderlichen Unterlagen aufzubewahren, Protokolle über Umstände zu errichten, unter denen die Fehler aufgetreten sind und diese Unterlagen unverzüglich dem Wartungspersonal kostenlos zur Verfügung zu stellen. Das Wiederherstellen von Daten ist nicht Gegenstand der Wartung. Der Kunde verpflichtet sich überdies, seine auf Datenträger gespeicherten Daten und Aufzeichnungen durch Anfertigung von Duplikaten 30 Tage zu sichern und auf Wunsch dem Wartungspersonal zur Verfügung zu stellen. Für eventuell auftretende Daten- und Programmverluste während der Wartungsarbeiten durch das Wartungspersonal übernimmt der Auftragnehmer keine Verantwortung. Es gilt jedoch als vereinbart, dass vor einer Wartungsarbeit eine Sicherung der Datenbank erstellt wird, sodass jederzeit auf vorhandene Daten zurückgegriffen werden kann. dvc Computing ist berechtigt, die Software Wartung gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung durch Dritte durchführen zu lassen. Die Software Wartung steht zu den dvc Betreuungszeiten zur Verfügung. Soll außerhalb der normalen Wartungszeit Software und Personal zur Verfügung gestellt werden, so bedarf dies einer besonderen schriftlichen Abmachung über eine kostenpflichtige Bereitschaftserklärung. Die Wiederholung von Aufzeichnungen des Kunden ist nicht Gegenstand der Wartung. Für Standard - Programme gelten die Wartungsvertragspreise der jeweils gültigen Preisliste, bei modifizierten Standard- oder Individualprogrammen wird das Entgelt ausdrücklich vereinbart.

Die Wartungsgebühr ist wertgesichert und jährlich im vornherein zu entrichten. Wenn der vom Statistischen Zentralamt monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex steigt, ist dvc Computing berechtigt, die Wartungsgebühr entsprechend zu ändern. Diese Änderungen werden dem Kunden schriftlich bekannt gegeben. Das Wartungsentgelt wird am Beginn jedes Vertragsjahres oder ab Beginn des Echtbetriebs in Rechnung gestellt und ist nach Erhalt der Rechnung binnen 14 Tagen ohne Abzug fällig. Wird der Vertragsbeginn nicht besonders vereinbart, so beginnt die Wartung mit Abschluss, frühestens mit Lieferung der zu wartenden Software. Der Vertrag gilt für das bei Vertragsbeginn laufende und das nächstfolgende Kalenderjahr und verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn nicht drei Monate vor Ablauf des Vertrages eine schriftliche, eingeschriebene und postalisch zugestellte Kündigung durch einen der Vertragsteile erfolgt. Kündigungen per Telefon, Fax oder Email werden nicht anerkannt. Als Eingangsdatum gilt der Poststempel.

dvc Computing ist von der Verpflichtung der Wartung (SBA) befreit, wenn an dem betroffenen Programm vom Endanwender oder einem Dritten – ohne schriftliche Zustimmung – Konfigurationsänderungen vorgenommen wurden bzw. wenn nicht die von dvc Computing als letztgültig deklarierte Version Verwendung gefunden hat.

Ansonsten zählen die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen im Datenverkehr für Mitglieder der Berufsgruppe für Dienstleistungen aus Datenverarbeitung und Informationstechnik des allgemeinen Fachverbandes des Gewerbes“ und die „Allgemeinen Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Organisations- und Programmierleistungen (Software) vom Bundesgremium des Maschinenhandels – Berufsgruppe Büromaschinen in der Bundeswirtschaftskammer.

## Leistungen des Wartungsvertrags für Updateversorgung

Dem Auftraggeber wird eine Kopie mit der jeweils letzten Version der von ihm verwendeten Programme zur Nutzung zur Verfügung gestellt, welche nicht an Dritte übertragbar ist. Die elektronischen Dokumentationen über Änderungen sind Bestandteil der Software und der Downloads. Die Updateversorgung steht via Internet Download zur Verfügung.

Für die entgeltliche Betreuung durch dvc Computing für Hotline, Fernwartung, Internetsupport und Email gelten die Preise lt. aktueller Preisliste und die unten angeführten Betreuungszeiten.

### Fernwartung

im Störfall:	innerhalb der Betreuungszeiten, prompt od. durch Terminvereinbarung.
zur Programmpflege:	nach Terminvereinbarung, kostenpflichtige Zuschläge für Support außerhalb d. Betreuungszeiten,

## So erreichen Sie uns für Wartung und Hotline

Telefonisch	0664-4237723 (A1)	MO-DO von 09:00 bis 12:00 und 14:00 bis 16:00 FR 09:00 bis 12:00 Uhr
Telefax	06247-8834	MO-SO von 06.00 bis 19:00 Uhr
Email	<a href="mailto:support@dvc.at">support@dvc.at</a>	7 Tage, 24 Stunden
Homepage:	<a href="http://www.dvc.at">www.dvc.at</a>	
Downloads	<a href="http://www.dvc.at/support.htm">www.dvc.at/support.htm</a>	
SBA	<a href="http://www.dvc.at/agb_SBA.pdf">www.dvc.at/agb_SBA.pdf</a>	

Die Anwendung von SBA erfolgt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingen(AGB), welche Sie jederzeit unter [www.dvc.at/agb.htm](http://www.dvc.at/agb.htm) nachlesen und downloaden können. Auf Wunsch senden wir Ihnen diese auch gerne zu.