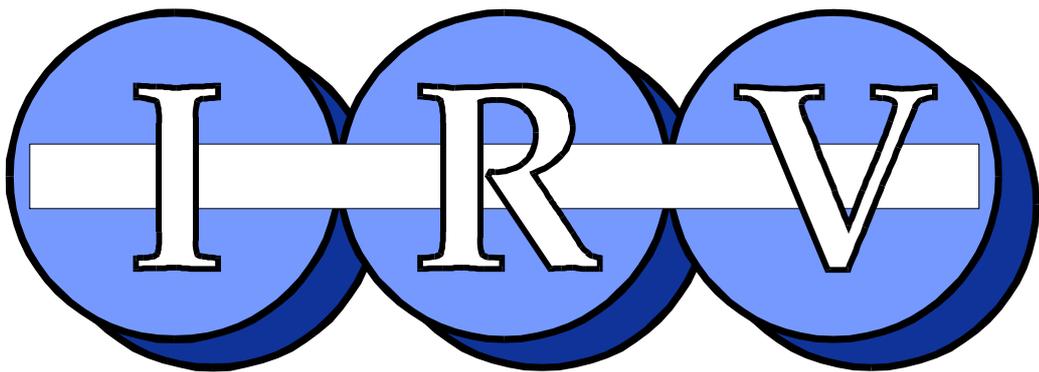


Allgemeine Wartungsbedingungen

für



**Software-Wartungs- und
Betreuungsverträge**

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS	2
1. LEISTUNGEN	4
1.1. Eingeschlossene Leistungen	4
1.2. Tarife	4
1.2.1. Tarif-1 (Normal-Arbeitszeiten)	4
1.2.2. Tarif-2 (Erweiterte-Arbeitszeiten)	4
1.2.3. Tarif-3 (Nacht-Arbeitszeiten, Sonn- und Feiertage)	5
1.2.4. Abwicklung	5
1.2.4.1. Remote-Hotline	5
1.2.4.2. Ansprechzeit	5
1.2.4.3. Reaktionszeit	6
1.2.4.4. Arbeitszeit	6
1.2.4.5. Arbeitsart	6
1.3. Nicht automatisch eingeschlossene Leistungen	6
2. VARIANTEN	7
2.1. Variante EHL (eMail-Hotline)	7
2.2. Variante THL (Telefon-Hotline)	8
2.3. Variante RHL (Remote-Hotline)	8
2.4. Variante FH1 (Fullservice-Hotline)	8
2.5. Variante FH2 (Fullservice-Hotline)	8
2.6. Variante FH3 (Fullservice-Hotline)	9
2.7. Follow-Up-Hotline	9
2.8. Variante JBE (JourFix Betreuung)	9
3. VORAUSSETZUNGEN	9
3.1. Anforderungen an das System	10
3.1.1. Anforderungen an den Aufstellungsort	10
3.1.2. Anforderungen an den Kunden	10
4. AUSSCHLIESSUNGSGRÜNDE	11
5. ALLGEMEINES	11
5.1. Entgelt	11
5.2. Laufzeit und Kündigung	12

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

5.3. Zahlungsbedingungen	12
5.4. Haftung	12
5.5. SCHLUSSBESTIMMUNGEN	13

(Ende des Vertrages)

13

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

LEISTUNGEN

1. LEISTUNGEN

1.1. Eingeschlossene Leistungen

Die Kundendienstleistungen umfassen die Diagnostizierung, die Behebung der Schadensursache oder die Erarbeitung einer Lösung des aufgetretenen Problems, sofern sie Software-Teile betreffen.

Alle schadhaften oder nicht einwandfreien Software-Teile (das sind Programm-Teile, Konfigurationen, Parametrierungen, Treiber, etc.) werden, soweit es **IRV** erforderlich erscheint, ohne zusätzliche Kosten ausgewechselt, sofern damit nicht Lizenz-Rechte verletzt werden. Lizenzpflichtige Upgrades und Updates sind kostenpflichtig.

Kann der Schaden im Einzelfall nicht sofort behoben werden, so wird **IRV** bis zur endgültigen Behebung der Schadensursache eine Zwischenlösung (Workaround) herbeiführen, die gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Anwender erfordert.

IRV ist berechtigt, zur Verbesserung der Funktion und / oder der Zuverlässigkeit der Programme, Änderungen und Verbesserungen an Konfigurationen und Treibern vorzunehmen, ohne sie dem Auftraggeber gesondert bekanntzugeben oder zu berechnen, sofern damit nicht Lizenz-Rechte verletzt werden.

1.2. Tarife

Die Ansprechzeit und Arbeitszeit sind von der Art des Wartungsvertrages und dessen Tarif abhängig. Wir unterscheiden folgende Tarife:

1.2.1. Tarif-1 (Normal-Arbeitszeiten)

Mo bis Do: zwischen 9:00 und 17:30 Uhr

Fr zwischen 9:00 und 14:30 Uhr

1.2.2. Tarif-2 (Erweiterte-Arbeitszeiten)

Mo bis Do: zwischen 6:00 und 9:00 Uhr
 zwischen 17:30 und 20:00 Uhr

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

LEISTUNGEN

Fr:	zwischen 6:00 und 9:00 Uhr zwischen 14:30 und 20:00 Uhr
Sa:	zwischen 9:00 und 17:30 Uhr

1.2.3. Tarif-3 (Nacht-Arbeitszeiten, Sonn- und Feiertage)

Mo bis Do:	zwischen 0:00 und 6:00 Uhr zwischen 20:00 und 24:00 Uhr
Sa:	zwischen 0:00 und 9:00 Uhr zwischen 17:30 und 24:00 Uhr
So und Feiertage:	zwischen 0:00 und 24:00 Uhr

1.2.4. Abwicklung

1.2.4.1. Remote-Hotline

Die Remote-Hotline (RHL) ermöglicht den gesicherten Fernzugriff auf die Kunden-Systeme (wie Server, Workstation, Router, etc.).

Die zum Betreiben der RHL notwendige Systeme (Programme, Geräte und Anschlüsse) werden, auf der Kundenseite, vom Kunden zur Verfügung gestellt; auf der **IRV**-Seite, von **IRV** zur Verfügung gestellt.

Die Verbindung ins **IRV**-RZ sind den **IRV**-Sicherheitsrichtlinien unterworfen und werden, falls notwendig, auf diesem technischen Stand gebracht.

1.2.4.2. Ansprechzeit

Der Auftraggeber richtet seine Anforderungsmeldungen (Fehlermeldung, Änderungswünsche, etc.) innerhalb der Ansprechzeit an die Telefon-Nummer der **IRV** (bzw. an eine speziell für das Projekt vereinbarte HotLine-Nummer) oder unabhängig von der Ansprechzeit per eMail an Support@IRV.at.

Außerhalb dieser Ansprechzeit eingehende Anforderungsmeldungen gelten als zu Beginn der nächsten Ansprechzeit zugegangen.

Sofern nicht anders vereinbart, ist die Ansprechzeit identisch mit der Arbeitszeit.

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

LEISTUNGEN

1.2.4.3. Reaktionszeit

Notwendige Aktionen werden innerhalb der Reaktionszeit in Angriff genommen.

1.2.4.4. Arbeitszeit

Die Reparatur- und Wartungsarbeiten werden in der (im Tarif festgelegten) Arbeitszeit am Leistungsort (=Aufstellungsort) oder mittels RHL ausgeführt.

1.2.4.5. Arbeitsart

Bei der Arbeitsart unterscheiden wir

eMail-Hotline	Die Service-Leistung wird mittels eMail durchgeführt. Sowohl die Anforderungsmeldungen als auch die Lösungen werden per eMail abgehandelt.
Telefon-Hotline	Die Service-Leistung wird mittels Telefon-Gespräch durchgeführt. Sie beinhaltet ebenfalls die eMail-Hotline.
Remote-Hotline	Die Service-Leistung wird mittels Fernwartung durchgeführt. Sie beinhaltet ebenfalls die eMail-Hotline und Telefon-Hotline.
Vor-Ort-Hotline	Die Service-Leistung wird vor Ort beim Kunden durchgeführt. Sie beinhaltet ebenfalls die eMail-Hotline, Telefon-Hotline und Remote-Hotline.

Hier werden Anfahrtswege mit dem amtlichen Kilometergeld verrechnet. Die Anfahrtszeiten werden mit dem halben Stundensatz des jeweiligen Tarifes verrechnet.

Für Arbeiten vor Ort und bei Entfernungen über 160 km wird ein Zuschlag von 25 % in Anrechnung gebracht. Die Reaktionszeit ändert sich laut Tabelle 1.

Zonen	Entfernung	Reaktionszeit
4/5	161-320km	innerhalb von 2 Arbeitstagen
6	321-480km	innerhalb von 3 Arbeitstagen

Tabelle 1: Reaktionszeit in Abhängigkeit der Entfernung

1.3. Nicht automatisch eingeschlossene Leistungen

Kundendienstleistungen, die zurückzuführen sind auf:

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Varianten

- a) Verwendung von nicht den **IRV**-Spezifikationen entsprechendem Zubehör (wie Treiber, TSR-Routinen, Konfigurationen, Hardware-Teilen, Subsystemen, etc.).
- b) Arbeiten aufgrund von Interface-Problemen zwischen den mehreren Geräten, insbesondere solcher anderer Herstellern und Lieferanten.
- c) Fehlen von aktuellen (eventuell lizenzpflichtigen) Updates und Upgrades des Herstellers.
- d) andere, von **IRV** nicht zu vertretende Gründe.

Diese Kundendienstleistungen werden nicht automatisch von **IRV** übernommen. Da in diesem Fall meist Drittverschulden vorliegt, muss der Kunde seine Einwilligung zur Lösung dieses Problems durch **IRV** geben.

Weiters sind folgende Leistungen nicht inkludiert:

- a) Arbeiten außerhalb der vereinbarten Wartungszeiten (Norm-Arbeitszeit).
- b) Arbeiten an anderen als von **IRV** unterstützten Produkten und Systemen.
- c) Datenwiederbeschaffung.
- d) Datensicherung.

Aber auch diese Kundendienstleistungen können auf Anforderung von **IRV** übernommen werden.

2. VARIANTEN

Je nach Reaktionszeit und Arbeitszeitraum unterscheiden wir folgende Varianten:

2.1. Variante EHL (eMail-Hotline)

Reaktionszeit	1 Arbeitstag
Arbeitszeit	Tarif-1
Arbeitsart	eMail-Hotline
Qualifikation	System-Administrator

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Varianten

2.2. Variante THL (Telefon-Hotline)

Reaktionszeit	1 Arbeitstag
Arbeitszeit	Tarif-1
Arbeitsart	Telefon-Hotline + eMail-Hotline
Qualifikation	System-Administrator

2.3. Variante RHL (Remote-Hotline)

Reaktionszeit	1 Arbeitstag
Arbeitszeit	Tarif-1
Arbeitsart	Remote-Hotline + Telefon-Hotline + eMail-Hotline
Qualifikation	System-Administrator

2.4. Variante FH1 (Fullservice-Hotline)

Reaktionszeit	8 Stunden
Arbeitszeit	Tarif-1
Arbeitsart	Vor-Ort-Hotline + Remote-Hotline + Telefon-Hotline + eMail-Hotline
Qualifikation	Techniker

2.5. Variante FH2 (Fullservice-Hotline)

Reaktionszeit	4 Stunden
Arbeitszeit	Tarif-1 + Tarif-2

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Voraussetzungen

Arbeitsart	Vor-Ort-Hotline + Remote-Hotline + Telefon-Hotline + eMail-Hotline
Qualifikation	Network-Administrator + System-Administrator

2.6. Variante FH3 (Fullservice-Hotline)

Reaktionszeit	3 Stunden
Arbeitszeit	Tarif-1 + Tarif-2 + Tarif-3
Arbeitsart	Remote-Hotline + Telefon-Hotline + eMail-Hotline
Qualifikation	Network-Administrator + System-Administrator

2.7. Follow-Up-Hotline

Diese Variante ist speziell für Kursteilnehmer an **IRV**-Seminaren als Follow-Up gedacht. Sie entspricht weitestgehend der Variante THL (Telefon-Hotline) zu einem besonders günstigen Satz.

Im Gegensatz der Variante THL ist das Thema der Hotline auf den Seminar-Inhalt limitiert.

2.8. Variante JBE (JourFix Betreuung)

Diese Variante ist speziell für Firmen konzipiert, die die **IRV** als externe IT-Abteilung einsetzen. Es wird in regelmäßig stattfindenden Terminen (meist einmal in der Woche) ein JourFix in den Räumlichkeiten der Firma abgehalten. In dieser Zeit ist ein (oder bei Bedarf mehrere) **IRV**-Mitarbeiter beim Kunden und lösen die aktuellen Probleme.

Es werden ein Zeitvolumen und ein Tarif für diesen Vertrag vereinbart.

3. VORAUSSETZUNGEN

Diese Grundvoraussetzungen müssen vom Kunden gewährleistet bzw. erbracht werden. Dies gilt, mit Ausnahme der Anforderungen an das Gerät, für die gesamte Laufzeit der Vereinbarung.

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Voraussetzungen

3.1. Anforderungen an das System

Voraussetzung für diese Kundendienstvereinbarung ist, dass sich die Systeme (bestehend aus Gerät und dazugehöriger Software) bei Vertragsbeginn in einwandfreiem und lauffähigem Zustand befinden. Die vereinbarten Leistungen werden für bestimmte Produkte nur dann erbracht, wenn sie technisch auf dem vom **IRV** vorgeschriebenen Stand sind bzw. die von **IRV** vorgeschlagene Leistungsgrenzen nicht überschritten werden.

Sofern die Systeme bei Beginn der Kundendienstvereinbarung nicht auf dem vom **IRV** vorgeschriebenen Stand sind, ist **IRV** berechtigt, auf Kosten des Auftraggebers eine Überprüfung der Systeme und alle notwendigen Schritte zu unternehmen (Updates, Upgrades, etc.), um den von **IRV** vorgeschriebenen Stand zu erreichen. Dies kann auch in der Form erfolgen, dass das Wartungsentgelt für den Beginn-Zeitraum von 6 Monaten dementsprechend erhöht wird.

Der Kunde muss sicherstellen, dass keine Lizenzrechte (weder in der Hardware noch in der Software) verletzt werden und die verwendete Software und Hardware von einem in Österreich befindlichen Lieferant unterstützt wird. Falls **IRV** Software installiert, tut sie dies ausschließlich im Auftrag des Kunden und ist nicht verpflichtet, Lizenzregelungen zu überprüfen oder Verletzungen der Lizenzrechte anzuzeigen. Ansprüche aus dem Titel der Verletzungen der Lizenzrechte etc. können daher nicht an **IRV** sondern nur an den Kunden selbst gerichtet werden.

3.1.1. Anforderungen an den Aufstellungsort

Der Kunde ermöglicht den **IRV**-Technikern Zutritt zu den Systemen und das Testen mit den — zur Reparatur des Produktes — notwendigen Programmen, sowie die unentgeltliche Benützung von Kommunikationsmitteln zur eventuell notwendigen Kontaktaufnahme mit der eigenen HOTLINE, um die Möglichkeit zu haben, wenn nötig über die Arbeitszeit des Kunden hinaus die Intervention fortzusetzen, wobei auch ein Vertreter des Kunden anwesend zu sein hat.

3.1.2. Anforderungen an den Kunden

Sind Mitarbeiter des Kunden auch als System-Administrator tätig, so muss der Kunde die Ausbildung bzw. den Wissensstand dieser Mitarbeiter nachweisen, um das System einwandfrei administrieren zu können. Als Ausbildungsnachweise gelten nur Schulungen und Ausbildungen bei Unternehmen, die nach den **IRV**-Richtlinien trainieren (**IRV**-authorisierte Schulungszentren) oder von **IRV** anerkannt werden.

Sofern keine entsprechenden Ausbildungsnachweise erbracht werden können, ist **IRV** berechtigt, auf Kosten des Auftraggebers eine Überprüfung des Wissensstandes der Kunden-Mitarbeiter durchzuführen.

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Ausschlussgründe

Bei Mitarbeiter-Wechsel ist ein neuerlicher Ausbildungsnachweis erforderlich.

Wenn von **IRV** angefordert, wird der Kunde vor einer Fehlermeldung an **IRV** die mit den Systemen oder durch **IRV** gelieferten Tests durchführen.

Der Kunde ist verantwortlich für die Überprüfung der Funktionsfähigkeit des Produktes, sowie für die Sicherheit der gespeicherten Daten (d.h. alle erfassten und geänderten Daten sind laufend zu sichern).

4. AUSSCHLIESSUNGSGRÜNDE

Ein Wartungsabkommen kann nicht abgeschlossen werden, wenn

- a) die Systeme mit anderen Systemen zusammenarbeiten oder verbunden sind, die in den **IRV** - oder Hersteller-Dokumentationen nicht ausdrücklich als kompatibel aufscheinen,
- b) die Systeme von **IRV** nicht unterstützt sind,
- c) die Systeme von einem Dritten verändert wurden,
- d) der Kunde vom Hersteller nicht die Zustimmung erhalten hat, Änderungen oder Verbesserungen durchzuführen.

5. ALLGEMEINES

Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von **IRV** übertragen.

Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb der **IRV**-Unternehmensgruppe mit Hilfe automationsunterstützter Datenverarbeitung. Der Kunde erteilt hiermit seine ausdrückliche Zustimmung zur Verarbeitung der, der **IRV** in diesem Vertrag bekannt gewordenen und zur Auftragsabwicklung notwendigen Daten.

Auf diesen Vertrag ist österreichisches Recht anwendbar. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist das zuständige Gericht des Firmenstandortes der **IRV**.

5.1. Entgelt

Den Entgelten liegen die Preise der **IRV**-Preisliste zugrunde, in der gültigen österreichischen Währung (z.B. Euro) exklusive MwSt., sofern nicht ausdrücklich anders bestimmt. Das Entgelt

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Allgemeines

wird in vereinbarten Perioden in Rechnung gestellt, ist im Voraus zu entrichten und gilt für diesen Zeitraum als Festpreis.

Erhöhungen des Entgelts werden 30 Tage vor Ablauf einer Periode bekanntgegeben.

5.2. Laufzeit und Kündigung

Diese Kundendienst- / Wartungsvereinbarung ist auf eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten kalkuliert und verlängert sich um jeweils ein weiteres Quartal bis zum Auslaufen der Systemunterstützung. Jeder Vertragspartner kann 3 Monate vor Ablauf einer Periode kündigen.

5.3. Zahlungsbedingungen

Rechnungen sofort nach Erhalt ohne Abzug fällig. Bei Zahlungsverzug sind Verzugszinsen in Höhe von 6%-Punkten p.a. über dem Diskontsatz der Österreichischen Nationalbank vereinbart.

Eingehende Beträge werden immer auf die Rechnungen angerechnet, die am längsten aushaftend sind.

5.4. Haftung

Die Haftung der **IRV** für sämtliche Ansprüche des Kunden ist auf den kleineren der folgenden Beträge begrenzt:

für Programmpakete auf Euro 50.000,--

für Produkte auf Euro 150.000,--

oder

auf den Preis des Produktes

wobei jeweils jenes Produkt heranzuziehen ist, das den Schaden verursacht hat, Gegenstand des Anspruches ist oder in direkter Beziehung dazu steht.

Diese Begrenzung gilt nicht für Personenschäden oder für Schäden an körperlichen Sachen.

IRV haftet jedoch nicht für entgangenen Gewinn, für erwartete, aber nicht eingetretene Einsparungen, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, für mittelbare Schäden sowie für Folgeschäden und für Schäden an aufgezeichneten Daten, auch wenn **IRV** oder der **IRV** -Vertragshändler über die Möglichkeit solcher Schäden verständigt wurde.

SW-Wartung- und Betreuungs- vertragsbedingungen

Allgemeines

Für die Wiederbeschaffung von vernichteten Daten haftet **IRV** nur bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz und wenn der Kunde die Daten auf Datenmaterial in maschinenlesbarer Form bereit hält und diese Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Der Kunde haftet für seine Datensicherheit und für die aktuelle Datensicherung.

Für verursachte Schäden haftet **IRV** im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

5.5. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Ebenso müssen alle das Vertragsverhältnis betreffenden Mitteilungen und Erklärungen schriftlich erfolgen. **IRV** ist jedoch berechtigt, Mitteilungen und Erklärungen, die einen größeren Kreis von Teilnehmern betreffen, per „e-Mail“ durchzuführen.

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder undurchführbar werden, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, eine unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis möglichst nahe kommt.

Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht. Sofern der Teilnehmer nicht Konsument ist und das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend etwas anderes vorschreibt, wird zur Entscheidung aller aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten, einschließlich einer solchen über sein Bestehen oder Nichtbestehen, die ausschließliche Zuständigkeit des für den Sitz der IRV sachlich zuständigen Gerichts vereinbart.

Sollte der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sein, gelten die Vertragsbestimmungen im Hinblick auf Punkt 4. Gerichtsstand nur insoweit, als sie nicht gegen das Konsumentenschutzgesetz verstoßen.

..... (Ende des Vertrages)