



# **KONDITIONEN FÜR SUPPORT UND WARTUNGSVERTRÄGE**

Wir gewähren jedem Kunden bis zu einem Monat kostenlosen telefonischen Support nach dem Neukauf eines Produkts, jedoch nicht bei Updates. Nach Ablauf dieser Zeitspanne ist der Support grundsätzlich kostenpflichtig.

## **WARTUNGSVERTRAG:**

Sie können einen Wartungsvertrag abschließen. Für bestimmte Produkte ist der Abschluss eines Wartungsvertrages obligatorisch. Durch den Abschluss eines Wartungsvertrages sind Sie als Kunde zur Inanspruchnahme der Hotline berechtigt, sofern Sie das entsprechende Handbuch vor Ihrer Anfrage sorgfältig studiert bzw. die ONLINE-Hilfe konsultiert haben. Von den Leistungen unserer Hotline ausdrücklich ausgeschlossen sind Beratungen und Auskünfte zu allgemeinen fachspezifischen oder steuerlichen Themen sowie zu Fragen technischer Art, die im Zusammenhang mit Hardwarefunktionalitäten stehen. Für die Installation, den Betrieb, die Wartung und die Sicherung eines Servers bzw. der Serversoftware (Microsoft® SQL® Server oder Microsoft® IIS) ist ausschließlich der Kunde zuständig.

Der Wartungsvertrag enthält die telefonische Hotline und ein jährliches Update auf die neueste Softwareversion. Bei Abschluss des Wartungsvertrages ist der Kunde zur Inanspruchnahme der Hotline berechtigt. Wir gewährleisten telefonische Hilfe zu technischen Problemen und zur Funktionalität der Produkte. Bei Problemen, die nicht sofort telefonisch gelöst werden können, verrechnen wir zusätzlich den Zeitaufwand. Wir bitten um Verständnis, dass wir Sie in Supportfällen nur in Ausnahmefällen zurückrufen können. Kann das Problem nicht sofort gelöst werden, wird die Lösung per Fax oder E-Mail zugesandt.

Zusätzlich zu den Leistungen der Hotline bekommt der Wartungsvertrags-Kunde:

- Einmal im Jahr (ab dem 2. Kalenderjahr) die neueste Version der Software
- Notwendige Updates bei gesetzlichen Änderungen ohne Mehrpreis
- Notwendige Updates bei technischen Neuerungen ohne Mehrpreis
- Informationen über Neuheiten aus unserem Softwareangebot
- Informationen zu Produktänderungen per E-Mail

Durch Ankreuzen aus umseitiger Tabelle gilt der Wartungsvertrag als abgeschlossen. Vertragsbeginn ist sofort. Mindestvertragsdauer ist jeweils ein Kalenderjahr. Die Verträge verlängern sich automatisch für ein weiteres Kalenderjahr. Die Kündigung ist jeweils zum Ende eines Kalenderjahres möglich, somit zum 31.12. Die Kündigung hat mindestens 1 Monat (bis 30.11.) vor Vertragsende mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen. Falls für das Folgejahr Zusatzlizenzen nicht mehr benötigt werden, muss die Kündigung ebenso schriftlich unter Einhaltung der oben genannten Frist bekannt gegeben werden. Die Monatsentgelte werden immer im Vorhinein für ein Kalenderjahr vorgeschrieben. Bei Vertragsbeginn während des Jahres werden nur die restlichen Monate bis zum Jahresende in Rechnung gestellt, bei Vertragsbeginn beginnend ab Oktober, November oder Dezember bis zum Jahresende des darauffolgenden Jahres. Wird der Wartungsvertrag gleichzeitig bei Produktkauf abgeschlossen, wird eine Monatsgebühr abgezogen.

## **OHNE WARTUNGSVERTRAG:**

Wer keinen Wartungsvertrag abschließt, kann Einzelupdates zu den Produkten kaufen. Der Support ist kostenpflichtig.

## **SUPPORTPUNKTE:**

Sie können Supportpunkte kaufen, die Mindestanzahl beträgt dabei 5 Punkte. Für einen Supportpunkt erhalten Sie telefonischen Support zu einem beliebigen Produkt im Ausmaß eines Anrufs (maximal 15 Minuten) für eine Problemlösung. Dauert das Supportgespräch länger als 15 Minuten, wird ein weiterer Supportpunkt verbraucht. Die Zeit läuft erst ab dem Erreichen des Supportmitarbeiters.

## **SUPPORT NACH TATSÄCHLICHEM AUFWAND:**

Wenn Sie telefonischen Support in Anspruch nehmen und keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben und auch keine Supportpunkte gekauft haben, stellen wir den Zeitaufwand mit € 144,00 (exkl. MwSt.) pro Stunde in Rechnung. Die kürzeste Zeiteinheit ist 15 Minuten. 1 Anruf kostet daher mindestens € 36,00 (exkl. MwSt.). Bei längerer Dauer rechnen wir minutengenau ab. Die Zeit läuft erst ab dem Erreichen des Supportmitarbeiters. Für auftragsbezogenen Support (z. B. Gestaltung von List & Label - Ausdrucken) beträgt der Stundensatz € 95,00 (exkl. MwSt.).

## **PREISANPASSUNG:**

Da die Technik immer komplexer wird und sich der Umfang unserer Softwareprodukte ständig erweitert, behalten wir uns das Recht vor, die Wartungsgebühren bei Bedarf anzupassen. Die Anpassung erfolgt dabei wertgesichert nach dem Verbraucherpreisindex 2010 der Statistik Austria. Sollte der Verbraucherpreisindex 2010 nicht mehr veröffentlicht werden, tritt sein amtlicher Nachfolger an dessen Stelle. Berechnungsgrundlage bildet die für den im Monat Oktober des Vorjahres oder des Jahres der letzten Erhöhung verlautbarte Indexzahl. Die Anpassung erfolgt im Regelfall jährlich (kaufmännisch gerundet). Das Recht auf eine Vertragsänderung bleibt davon unberührt. Sollte die Anpassung der Wartungsvertragsgebühren ausnahmsweise höher als der zu ermittelnde Wertsicherungsbeitrag ausfallen, räumen wir dem Kunden das Recht ein, die Abnahme des Jahresupdates zurückzuweisen. Der Wartungsvertrag gilt damit automatisch per sofort als gekündigt. Bis dahin bereits bezogene Leistungen werden dann nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

## **INDIVIDUELLE SCHULUNGEN:**

Einschulungen durch uns oder einen unserer Partner können telefonisch vereinbart werden. Kostenpauschale: € 790,00 (exkl. MwSt./Einschulungsdauer: maximal 5 Stunden). Kilometergeld ist in diesem Preis inkludiert. Preis pro weiterer Stunde: € 95,00 (exkl. MwSt.). Es besteht auch die Möglichkeit einer kürzeren Einschulung (Preis pro Stunde: € 95,00 zuzüglich Fahrtspesen/exkl. MwSt.) oder einer Schulung über das Internet nach Terminvereinbarung; Preis pro Stunde € 95,00 (exkl. MwSt.). Breitbandinternet ist dafür Voraussetzung.