

EDV-WARTUNGSVERTRAG

zwischen

NEMED Ing. Martin Knieschek
Amerlingstraße 2
2102 Hagenbrunn

im folgenden "NEMED" genannt

und

Dr. Max Mustermann
Arbeitsplatz 1
1010 Wien

im folgenden "Kunde" genannt

1. GEGENSTAND DES WARTUNGSVERTRAGES

NEMED verpflichtet sich, Wartungsleistungen im Datenverarbeitungsbereich des Kunden entsprechend den Bedingungen dieses Vertrages zu übernehmen.

Der Vertrag wird auf **20 Dienstleistungsstunden** abgeschlossen und tritt in Kraft, sobald der Kunde mit der Überweisung des vereinbarten **Wartungshonorars von €x.xxx,- brutto** sein Einverständnis mit den Bedingungen dieses Vertrags erklärt.

Datum Wartungsbeginn: 1. Jänner 2005

Der Wartungsvertrag endet, wenn die vereinbarten Dienstleistungsstunden geleistet wurden, maximal jedoch 3 Jahre nach Abschluss des Vertrags. Rechtzeitig vor Verbrauch der vereinbarten Dienstleistungsstunden wird dem Kunden durch Angebot einer Vertragsverlängerung die Möglichkeit geboten, die Wartung kontinuierlich fortbestehen zu lassen.

Als Bonus dieses Dienstleistungsvertrages wird/werden für nachstehende Wartungsadresse(n) keine Wegzeit verrechnet:

**Wartungsadresse(n): 1010 Wien, Arbeitsplatz 1
1190 Wien, Wohnstraße 19**

2. LEISTUNGEN VON NEMED

2.1. Mit dem Wartungsvertrag werden nachfolgende Leistungen von NEMED für den Kunden erbracht:

- Hilfeleistung und Beratung bei EDV-Problemen aller Art vor Ort an der/den angegebenen Wartungsadresse(n), telefonisch oder per Fernwartung nach Maßgabe des geringsten möglichen Aufwands.
- Jegliche Dienstleistungstätigkeit wird nach Aufwand abgerechnet.
- NEMED verpflichtet sich, binnen 24 Stunden (werktags) nach telefonischer Bekanntgabe eines Anliegens darauf zu reagieren, so fern dies nicht durch höhere Gewalt oder andere Umstände, die nicht im Einflussbereich von NEMED liegen, verhindert wird.
- NEMED garantiert, werktags von 8-17 Uhr telefonisch innerhalb von 4 Stunden erreichbar zu sein oder, falls dies ausnahmsweise nicht der Fall sein sollte, per Email, SMS oder Sprachmitteilung mitgeteilte Anliegen spätestens bis 10 Uhr des nächsten Werktags zu bestätigen.

- Eventuelle Änderungen der Telefonnummer und Emailadresse werden dem Kunden rechtzeitig übermittelt.
- Insbesondere werden Störungen nach angemessener Frist bearbeitet, so fern nicht explizit Gegenteiliges vereinbart wird. Störungen werden in der Folge mit den zur Verfügung stehenden oder vereinbarten Mitteln nach zumutbarem Aufwand raschest möglich beseitigt.
- Ersatzteil- oder Verbrauchsmaterial sowie Zubehör, das für die Fehlerbehebung benötigt wird, ist durch diesen Wartungsvertrag nicht abgegolten. Material wird durch den Kunden beigestellt oder durch NEMED auf für den Kunden günstigstem bzw. gewünschtem Weg entweder direkt auf Rechnung des Kunden beschafft oder über NEMED in Rechnung gestellt.
- Arbeitszeit für notwendige Recherchen und Materialbeschaffung kann auf den gegenständlichen Wartungsvertrag angerechnet werden. Zurückgelegte Fahrkilometer für notwendigen oder gewünschten Materialeinkauf werden mit €0,40 / km in Rechnung gestellt, wenn der Einkauf direkt auf Rechnung des Kunden und nicht über NEMED erfolgt.
- NEMED ist berechtigt, im Interesse des Kunden zur Überprüfung oder bei Auftreten von Störungen, Fehlern oder Sicherheitsmängeln innerhalb des Stundenausmaßes des Wartungsvertrages von sich aus tätig zu werden, um größerem Schaden vorzubeugen oder Schäden zu verhindern (Beispiele: Schleichender Festplattenfehler, defekte Sicherung, Virenbefall, Verhinderung eines Hackerangriffs).
- Die verrechnete Mindestzeit für Vor-Ort-Einsätze beträgt 30 Minuten und wird auf ganze 15 Minuten aufgerundet.
- Externer Support erfolgt auf 5 Minuten genau ohne Mindestzeit. Externe Hilfeleistungen unter 5 Minuten Aufwand pro Arbeitstag werden als Dienstleistungsservice nicht verrechnet (Beispiel: eine einfache telefonische Hilfeleistung oder Korrekturen von Email-Einstellungen sind zumeist kostenlos).
- NEMED verpflichtet sich, über verrichtete Tätigkeiten regelmäßig telefonisch oder schriftlich Bescheid zu geben.
- Bei längerer Verhinderung von NEMED durch Urlaub oder aus anderen Gründen wird für die offenen Dienstleistungsstunden des Wartungsvertrages zu gleichen Konditionen Unterstützung durch einen Kooperationspartner geboten, der rechtzeitig bekannt gegeben wird.
- Alle Wartungsarbeiten werden zu den üblichen Bürozeiten an Werktagen (Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.00 Uhr) durchgeführt.

2.2. NEMED verpflichtet sich, alle sinnvollen Anstrengungen zu unternehmen, um vom Kunden gemeldete Probleme in angemessener Frist zu beseitigen oder eine Umgehung dieser Fehler anzubieten.

2.3. NEMED übernimmt keine Verantwortung für durch Wartungsleistungen und/oder Änderungen und Updates von Software erforderliche Erweiterungen der Hardware oder Anpassungen der Organisation des Kunden. NEMED wird vor notwendigen oder gewünschten Änderungen auf mögliche Konsequenzen hinweisen, sofern diese absehbar sind.

3. GEWÄHRLEISTUNG

- 3.1. NEMED übernimmt für die Laufzeit dieses Vertrages - mindestens jedoch für die Dauer von 6 Monaten - ab Erbringung der Wartungsleistung die Gewähr dafür, dass die Wartungsleistungen von NEMED nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert dieser Leistungen oder ihre Tauglichkeit aufheben oder mindern. Gewährleistungsansprüche müssen innerhalb dieser Frist geltend gemacht werden.
- 3.2. Der Kunde wird NEMED über auftretende Mängel an diesen Wartungsleistungen unverzüglich unterrichten, jedenfalls innerhalb einer Frist von 7 Tagen. Andernfalls gilt der Mangel als genehmigt.
- 3.3. NEMED verpflichtet sich, Mängel an diesen Wartungsleistungen innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen.
- 3.4. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde oder von diesem beauftragte Dritte ohne Abstimmung mit NEMED Änderungen an den Wartungsleistungen von NEMED vornehmen.

4. RECHNUNGSLEGUNG UND ZAHLUNG

- 4.1. Die Abrechnung der Wartungsgebühr erfolgt im Vorhinein für die Anzahl der vereinbarten Dienstleistungsstunden.
- 4.2. Sämtliche andere abgesprochene Leistungen von NEMED, sowie notwendige, nicht die Wartungsadresse(n) betreffenden Reise- und Aufenthaltskosten werden gegen Nachweis in Rechnung gestellt, sobald NEMED die Leistung erbracht hat.
- 4.3. Im Rahmen dieses Vertrages gestellte Rechnungen sind sofort nach Erhalt und ohne Abzug zur Zahlung fällig.

5. VERTRAGSBEGINN, VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG, VERLÄNGERUNG

- 5.1. Dieser Vertrag tritt mit dem Datum der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner und durch Überweisung des vereinbarten Wartungshonorars an NEMED in Kraft und wird auf maximal 3 Jahre bzw. bis zum Aufbrauchen der vereinbarten Wartungsstunden abgeschlossen. Nach drei Jahren verfallen nicht verbrauchte Wartungsstunden, sofern nicht eine Vertragsverlängerung vereinbart wurde.
- 5.2. Eine Fortsetzung der Wartung bzw. Aufstockung der Wartungsstunden ist nach Absprache über den geltenden Stundentarif jederzeitig möglich und erlangt durch Überweisung an NEMED Rechtswirksamkeit.
- 5.3. Das Recht beider Partner, diesen Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, bleibt unberührt; ein wichtiger Grund liegt vor, wenn
- NEMED den Verpflichtungen gemäß Punkt 2. dieses Vertrages trotz schriftlicher Aufforderung durch den Kunden unter angemessener Nachfristsetzung nicht nachkommt: In diesem Fall müssen die nicht verbrauchten Stunden umgehend von NEMED an den Kunden zurückgezahlt werden.
 - Der Kunde mit einer Zahlung länger als 2 Monate in Verzug gerät: In diesem Fall verfallen nicht geleistete Wartungsstunden sowie die Verpflichtung für den Kunden tätig zu werden.

7. HAFTUNG

7.1. Schadenersatzansprüche gegen NEMED oder dessen Mitarbeiter bzw. Vertreter, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit nicht grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln vorliegt. Das Vorliegen grober Fahrlässigkeit hat der Geschädigte zu beweisen.

7.2. Der Höhe nach ist ein etwaiger Schadenersatzanspruch beschränkt auf das 2-fache des Wartungsvertrages, der mit dem Schadensereignis im Zusammenhang steht, höchstens jedoch € x.xxx,-.

7.3. NEMED sowie dessen Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen haften nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und/oder andere mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden an aufgezeichneten Daten.

8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

8.1. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig oder unwirksam, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

8.2. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

8.3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für den Sitz von NEMED zuständige Gericht in Korneuburg.

Datum: 12. Dezember 2006

NEMED Ing. Martin Knieschek