

[gewigo] Dienst Service- und Wartungsvereinbarung

(Stand 01.10.2014)

Allgemeine Information

Softwaretechnologie und die damit verbundene Funktionalität unterliegt einem raschen innovativen Wandel. So muss die Lauffähigkeit auf sich ändernden Betriebssystemen , als auch die Berücksichtigung der rechtlichen Anforderungen speziell im ERP-Bereich gewährleistet werden, genauso wie die Kompatibilität zu Fremdprogrammen. Optional bieten wir zu unseren Softwaremodulen den Dienst "Wartungsvereinbarung" an. Diese bietet nachfolgend angeführte Leistungen:

A - Hotline

Hotline-Anfragen in Folge von technischen Problemen richten Sie bitte an support@gewigo.com. Die Anfragen werden innerhalb von maximal 2 Stunden bearbeitet, sofern Sie über einen aktive Service- und Wartungsvereinbarung verfügen. Unser Support-Team steht Ihnen von Montag bis Donnerstag von 3:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr sowie an Freitagen von 3:00 Uhr bis 12:00 Uhr zur Verfügung. Telefonische Anfragen können leider nicht bearbeitet werden.

Ausgeschlossen von diesem Hotline-Dienst sind Fragen, die den beidseitigen Betriebs-organisatorischen Ablauf betreffen, Programmschulungen sowie Problembhebungen die in Verbindung mit Ihrer Hardware oder Netzwerk stehen wie zum Beispiel Verbindungsproblemen zum Server oder der Datenübertragung von Erfassungsgeräten, außerdem die Reparatur von defekten Datenbanken. Anfragen bzgl. nicht aktuellen Programmversionen können leider nicht bearbeitet werden. Der Aufwand für Aufwendungen deren Ursache nicht in unserem Bereich liegt, bzw. die oben angeführten Ausschließungsgründe betrifft, wird nach den zurzeit gültigen Regiekosten in Rechnung gestellt, ohne dass es einer weiteren Vereinbarung bedarf, unabhängig davon ob der Kunde selbst die Leistungen bestellt hat, oder Mitarbeiter des Kunden die Leistungen in Anspruch genommen haben, bzw. ohne Wissen des Kunden bestellt haben. Als kleinste Verrechnungseinheit gilt unser 5 Stunden Webblock als vereinbart, diese wird bei den angeführten Leistungen in Rechnung gestellt ohne dass es einer weiteren Vereinbarung bedarf.

B - Neu entwickelte Programmfunktionen

Periodische Updates als auch Bugfixes werden dem Kunden im Zuge einer aktiven Service- und Wartungsvereinbarung auf unserem FTP-Server zum Download zur Verfügung gestellt. Die Informationen betreffend den neuen Funktionen erhalten Sie automatisch über den Menüpunkt "Was gibt es neues.." in der Toolbar des ERP-Systems. Weiters werden Ihnen Updatefunktionen über den [gewigo] Newsletter übermittelt, sofern Sie sich nicht von diesem Dienst abmelden. Bei Bedarf senden Sie uns einfach eine Anfrage und wir übermitteln Ihnen den Download Link. Beachten Sie bitte, dass ein Update in der Regel auf den Funktionen der Vorgängerversion aufbaut und dadurch auf unter Umständen bereits konvertierte Daten aufgesetzt. Wurden Updates nicht durchgeführt, kann eine volle Funktionalität nicht mehr gewährleistet werden, insbesondere können individuell erstellte Reports bzw. Belege wie Rechnungen usw. oder kundenspezifische Programmfunktionen nicht mehr funktionieren und müssen an die aktuelle Programmversion angepasst werden. Die individuelle Anpassung von Reports als auch die Anpassung von kundenspezifischen Programmfunktionen sind nicht Teil der Wartungsvereinbarung und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Als kleinste Verrechnungseinheit gilt hier die 5 h Pauschale, die ohne weitere Vereinbarung in Rechnung gestellt wird, sofern kundenspezifische Anpassungen für die Funktionalität eines Updates notwendig sind. Gewigo ist nicht verpflichtet derartige Anpassungen auch durchzuführen und kann stattdessen bereits verfügbare Funktionen mit gleichem oder ähnlichem Umfang gegen Kostenersatz zur Verfügung stellen.

C - Programmfehlerbehebung

Gewährleistung bei nachgewiesenen Programmfehlern. Die Wiederherstellung bzw. Richtigstellung der aktuellen Datenbestände obliegt dem Kunden. Erfolgt die Installation auf Wunsch des Kunden durch die gewigo it-solution gmbh, wird die Installationszeit bzw. Fahrt und Kilometer nach den jeweils gültigen Stundensätzen verrechnet.

D - Gesetzliche Änderungen / Änderungen durch neue Betriebssysteme

Programm-Modifikationen aufgrund gesetzlicher Änderungen bzw. Änderungen bedingt durch neue Betriebssysteme werden dem Kunden termingerecht zur Verfügung gestellt.

E - Neuinstallation der Software

Neuinstallation des unter Wartung stehenden Software-Module bei Verlust durch Hardwaredefekt, Hardwaretausch oder nicht beeinflussbaren Faktoren (Hochwasser, Feuer) wird zugesichert. Die Installationszeit bzw. Fahrt und Kilometer werden nach den jeweils gültigen Stundensätzen verrechnet. Es wird immer die jeweils aktuelle Programmversion installiert. Bei der Installation durch den Kunden selbst oder durch Dritte werden alle Hilfestellungen als auch alle eventuell zu erbringenden Leistungen in Folge fehlerhafter Installation in Rechnung gestellt.

F - Weiterentwicklung

Kunden mit gültiger Wartungsvereinbarung haben die Möglichkeit mit zu entscheiden, welche Änderungen und Erweiterungen im Rahmen des Wartungsvertrages realisiert werden. Der Kunde kann dazu seine Vorschläge und sein Know-how per email an support@gewigo.com einbringen. Den Terminplan für die Umsetzung von Update-Wünschen behält sich die gewigo it-solution gmbh vor, genauso wie die Bewertung ob die Wünsche im Zuge der Wartungsvereinbarung umgesetzt wird, oder ob es sich um kundenspezifische und damit kostenpflichtige Leistungen handelt.

G - Schnittstellen

Die Schnittstellen und Optionen zu Fremdprogrammen, die in unserer Preisliste angeführt sind, unterliegen ebenfalls der Wartung, sofern sichergestellt werden kann, dass es sich nicht um Einzelwünsche von Anwendern handelt. Die Terminplanung für die Änderungen und Auslieferung der gewarteten Optionen behält sich die gewigo it-solution gmbh vor. Optionen werden nicht mehr an Kunden ausgeliefert, die keinen Wartungsvertrag für das jeweilige Softwaremodul abgeschlossen haben. Installiert der Kunde Updates von Fremdprogrammen ohne Wissen bzw. ohne Freigabe der gewigo, zu denen er Schnittstellen der gewigo einsetzt, ist er selbst für die Kompatibilität zuständig.

H - Sonstiges

Nicht im Wartungsvertrag inkludiert sind:

Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers, sowie die Kosten für etwaige Anpassungen oder Erweiterungen von Kundendaten. Bei Installationen über Fernwartung die angefallene Arbeitszeit sowie die angefallenen Telefonkosten sowie telefonische Hilfestellung bei Installationen durch Dritte, sowie die Behebung von Problemen im Zuge von Updates, wenn der Auftraggeber zwischenzeitlich Updates nicht installiert oder installieren hat lassen. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen wie die Bearbeitung von behaupteten angeblichen Mängeln, vom Auftraggeber selbst oder von Dritten veränderte Programmteile, fehlerhafte Installationen durch den Auftraggeber oder Dritten, ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen, bzw. Hardware- und Netzwerkproblemen und / oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen oder wechselseitig versionsabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind. Individuelle Programmanpassungen, Programmiererweiterungen und Auswertungen bzw. Neuprogrammierungen, Installationen und Einschulungen sowie Organisationsbesprechungen und/oder diverse

Anfragen betreffend den Organisationsabläufen. Leistungen in diesen Bereichen werden mit aktuellen Regiekostensätzen in Rechnung gestellt, die angefallenen Zeiten werden auf 30 Minuten aufgerundet. Als kleinste Verrechnungseinheit gilt die 5 h Pauschale als vereinbart ohne dass es zu einer eigenen dezidierten Beauftragung je Anfrage kommen muss. Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden. Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern wie Löschen von Daten, Hardwareschäden usw. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen. Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen sowie Reparaturen von defekten Datenbanken oder Datenständen. Performance bzw. Softwareprobleme sowie Datenübertragungsprobleme die sich auf Grund von Hardware bzw. Netzwerkproblemen ergeben. Leistungen die für nicht aktuelle Programmversionen erbracht werden. Leistungen die vor vollständiger Bezahlung des Wartungsentgeltes erbracht werden.

I - Dauer des Vertrages

Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Lieferdatum der jeweiligen Softwarelizenzen, bzw. mit jenem Zeitraum zu dem die Software dem Kunden auf der Website zum Download zur Verfügung gestellt wird und wird auf 12 Monate abgeschlossen. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden um eine automatische Verlängerung um weitere 12 Monate auszuschließen. Die Kündigung muss firmenmäßig unterfertigt, unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist, an fibu@gewigo.com gesendet werden um die automatische Verlängerung auszuschließen. Kündigungen an andere Email Adressen, oder per Post können nicht bearbeitet werden und sind ungültig, genauso wie mündliche Vereinbarungen ungültig sind. Bei Verträgen mit etwaigen Nachlässen und/oder ganz oder teilweise kostenlos zur Verfügung gestellten Lizenzen bzw. Lizenzen für die ganz oder teilweise keine Wartungsgebühren in Rechnung gestellt werden, wird die Laufzeit auf mindestens 36 Monate abgeschlossen und verlängert sich auch immer automatisch um 36 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt demnach in diesem Fall 36 Monate. Hotlineanfragen nach Beendigung der Wartungsvereinbarung werden von der gewigo it-solution automatisch mit den aktuellen Stundensätzen in Rechnung gestellt, ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung bedarf. Mindestwert der Verrechnung ist eine 5 h Pauschale. Werden vom Kunden nach Beendigung der Wartungsvereinbarung Freigabecodes für Lizenzen bestellt, werden automatisch die jeweiligen Lizenzgebühren fällig, unabhängig ob der jeweilige Mitarbeiter des Kunden, der die Bestellung durchgeführt hat, zeichnungsberechtigt ist oder nicht. Freigabecodes können jedoch nur für aktuelle Programmversionen erstellt werden, der Kunde ist für die Verwaltung seiner Code also selbst verantwortlich.

J - Wartungsgebühr und Zahlung

Die Wartungsgebühr errechnet sich aus dem Gesamtwert der erworbenen Nutzungslizenzen. Die Kosten werden im Voraus für das jeweilige Kalenderjahr in Rechnung gestellt. Wird eine monatliche Zahlungsweise gewünscht wird ein Aufschlag von 5 % (Effektivzinssatz 11,35 %), bei quartalsmäßiger Zahlungsweise ein Zuschlag von 3 % (Effektivzinssatz 8,27 %) und bei halbjährlicher Zahlung von 2 % (Effektivzinssatz 8,33 %) berechnet. Bei Änderungen der Stückzahlen infolge von Programmweiterungen bzw. Erweiterung der Anzahl der Lizenzen sowie Installation von neuen Programmmodulen oder Nachfolgeprodukten wird die Wartungsvereinbarung automatisch angepasst ohne dass es hierfür eine gesonderte Vereinbarung bedarf. Für das Wartungsentgelt wird eine Wertsicherung dergestalt vereinbart, dass dieser mit dem vom Statistischen Zentralamt in Wien verlautbarten Verbraucherpreisindex 2010 oder des an seiner Stelle tretenden Index ansteigt oder abfällt. Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die für den Monat des Vertragsbeginns verlautbarte Indexzahl. Die jeweiligen neuen Beträge gelten ab dem der Verlautbarung der Indexveränderung durch das österreichische statistische Zentralamt folgenden Monatsersten. Die Rechnungsstellung über die Wartungsgebühren als auch die Leistungserbringung erfolgt in der Regel über die gewigo it-solution gmbh. kann aber je Land oder Vereinbarung von anderen Partnern der gewigo-group erfolgen (siehe <http://gewigo.com/contact-us.html>). Daten die uns vom Auftragnehmer für Wartungsarbeiten zur Verfügung gestellt werden können dadurch gegebenenfalls in das Ausland transferiert werden (siehe <http://gewigo.com/datenschutz.html>). Es gilt als vereinbart, dass der Auftragnehmer im Falle von Zahlungsverzug des Auftraggebers keine Leistungen mehr im Zuge der Wartungsvereinbarung erbringen muss, bis die fälligen Wartungsgebühren zur Gänze erledigt worden sind. Die Leistungserbringung in diesem Zeitraum erfolgt

ausschließlich nach den zu diesem Zeitpunkt gültigen Regiesätzen und wird den Kosten für die
Wartungsvereinbarung nicht gegen gerechnet.

K - Übertragung von Service- und Wartungsverträgen

Die gewigo it-solution gmbh behält sich das Recht vor die Wartungsvereinbarung an Dritte weiterzugeben. In diesem Fall gelten die Wartungsvereinbarungen sowie die Nutzungsbedingungen des neuen Auftragsnehmers. Wird die Service- und Wartungsvereinbarung von der gewigo it-solution gmbh an Dritte weitergegeben, wird der Kunde diesbezüglich im Vorhinein informiert und hat ab diesem Zeitpunkt 3 Monate Zeit zu widersprechen bzw. die Service- und Wartungsvereinbarung zu kündigen. Übernimmt die gewigo it-solution Wartungsvereinbarungen von anderen Partnern kommen auch die Wartungsvereinbarung sowie die Nutzungsbedingungen der gewigo it-solution gmbh zur Anwendung.

L - Weitergabe der Softwarelizenzen

Der Lizenznehmer ist insbesondere nicht berechtigt, die Software oder Unterlagen zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder den Programmcode zu dekompileieren. Bei einer Weitergabe der Softwarelizenzen ist die Kopie vom Rechner zu löschen. Eine Weitergabe von Mietsoftware (Abo) ist aus rechtlichen Gründen nicht zulässig.

M - Wartungsarbeiten

Die gewigo it-solution gmbh ist berechtigt, die Datenbank sowie die Software im Zuge von Wartungsarbeiten bzw. Systemaktualisierungen auf deren System zu übertragen. Diese Datenbank steht dem Lizenznehmer auf Wunsch mittels Remote Zugriffs zur Überprüfung der Funktionalitäts- und als auch des Funktionsumfangs zur Verfügung. Datenbanksysteme unterliegen genauso einem Entwicklungszyklus wie andere Software. So ist es möglich, dass im Laufe der Zeit Datenbanksysteme nicht mehr den Anforderungen der Software entsprechen. In diesem Fall muss das Datenbanksystem gewechselt oder aktualisiert werden. Die Kosten sind in der Wartungsvereinbarung nicht inkludiert. Sollte eine neues Datenbanksystem für die Lauffähigkeit der Software nötig sein, werden wir Sie frühzeitig informieren. Möchten Sie die Kosten nicht tragen, haben Sie die Möglichkeit die Wartungsvereinbarung unter Einhaltung der vereinbarten Frist zu kündigen. Wird das neue Datenbanksystem installiert werden die Kosten in Rechnung gestellt, ohne dass es eine weitere Vereinbarung notwendig ist.

Es gilt als vereinbart, dass eventuelle Gutachten immer auf dem System der gewigo it-solution gmbh zu erfolgen haben. Der Lizenznehmer stellt der gewigo it-solution gmbh für die Durchführung von Installationen, Updates, Analyse von gemeldeten Fehlfunktionen usw. einen permanenten Remote Zugriff zur Verfügung.

N - Nutzungsbedingungen

Es gelten ausschließlich unsere allgemeinen Nutzungsbedingungen, die Sie auf unserer Website (www.gewigo.com/Nutzungsbedingungen.html) zur Kenntnis genommen und vollinhaltlich akzeptiert haben.