

VERTRAGSBEDINGUNGEN SUPPORT VERTRAG

1. VERTRAGSGEGENSTAND

1.1 Durch Bezahlung der umseitig vereinbarten Pauschale hat der Auftraggeber Anspruch auf nachstehende Leistungen:

a) Level 1: Telefonischer Hotline Support für Treiberinstallation und Konfiguration sowie telefonisches Trouble-Shooting bei Druckproblemen im Netzwerk. Hilfestellung bei Installation und Konfiguration von seitens RICOH mitgelieferter Software (ScanRouter, DesktopBinder, etc.)

b) Level 2: inkludiert Level 1 und zusätzlich kostenlosen Vor-Ort-Support

1.2. Die unter Punkt 1.1. angeführten Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die umseitig angeführte Gerätekonfiguration in der laut beiliegendem EDV-Anforderungsprofil angeführten Netzwerkumgebung, wobei seitens RICOH nur für nachstehende Netzwerksysteme Support geleistet werden kann:

a) Server Betriebssystem: Novell Netware, Windows NT, Windows 2000

b) Client Betriebssysteme: alle Microsoft Betriebssysteme

c) Anwendungsprogramme: alle Microsoft Anwendungsprogramme

1.3. Nachstehende Leistungen sind von diesem Vertrag nicht umfasst und werden dem Auftraggeber separat in Rechnung gestellt.

a) Telefonischer Support bzw. Arbeiten, die auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden

b) Alle Leistungen, die nicht unter Punkt 1.1. angeführt sind.

2. VERTRAGSDAUER UND PAUSCHALPREIS

2.1. Der gegenständliche Vertrag beginnt im Falle eines neu aufzustellenden Gerätes mit dem Tag der Installation, sonst ab dem umseitig angeführten Datum des Vertragsbeginns und wird auf die Dauer der umseitig angeführten Anfangslaufzeit abgeschlossen.

2.2. Nach dem Ende der umseitig genannten Laufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate, falls nicht eine der Vertragsparteien spätestens drei Monate vor Ablauf des Vertrages bzw. einer Vertragsverlängerungsperiode des Vertrages schriftlich mittels eingeschriebenem Brief an die Zentrale von RICOH kündigt. Erfolgt die Kündigung nicht mittels eingeschriebenen Briefs, ist diese nur wirksam, wenn RICOH den Erhalt bestätigt.

2.3. Die vereinbarte Jahrespauschale wird jährlich im Voraus verrechnet und ist innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungslegung ohne Abzug zur Zahlung fällig. RICOH ist berechtigt, bei Zahlungsverzug Verzugszinsen in Höhe von 8 % über der jeweiligen Bankrate der OeNB dem Auftraggeber anzurechnen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Zahlungen grundsätzlich durch Bankeinzug zu leisten. Bei Zahlung durch Überweisung entfällt der im Preis berücksichtigte Rabatt in Höhe von 2 %.

2.4. Die vereinbarte Jahrespauschale ist wertgesichert auf der Basis des Verbraucherpreisindex 2005 (bzw. Folgeindex) wie er vom Österreichischen Statistischen Zentralamt verlautbart wird. Grundlage für die Berechnung der Wertsicherung ist der letztveröffentlichte Jahresdurchschnittsindex. Die Berechnung der Wertsicherung erfolgt jährlich. Die Jahrespauschale erhöht sich zu diesem Zeitpunkt entsprechend der Valorisierung. Der Auftraggeber verzichtet auf den Einwand der Verschweigung, wenn RICOH Wertsicherungsperioden außer Acht lässt.

2.5. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungsverpflichtungen mit allfällig bestehenden offenen Forderungen gegenüber RICOH zu kompensieren oder Zahlungen aus diesem Grunde zurückzuhalten.

3. PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

Der Auftraggeber hat für die Gültigkeitsdauer dieses Vertrages:

a) RICOH eine EDV- bzw. geräteverantwortliche Person sowie eine/n entsprechende/n Stellvertreter/in zu nennen, die berechtigt sind, die telefonischen Supportleistungen gemäß Punkt 1.1 in Anspruch zu nehmen

b) seine Netzwerkkonfiguration/-umgebung mittels beiliegenden EDV-Anforderungsprofils an RICOH bekannt zu geben und RICOH über eventuelle Änderungen schriftlich zu informieren

c) RICOH über eventuelle Änderungen des Standortes der Geräte unverzüglich schriftlich zu informieren

d) alle auf Grund dieses Vertrages zu leistenden Entgelte pünktlich zu zahlen. Sollte der Auftraggeber länger als 30 Tage seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen, ist RICOH zur unverzüglichen Einstellung seiner Leistungen berechtigt.

4. HAFTUNG

4.1. Schadenersatzansprüche jeglicher Art aus diesem Vertrag gegen RICOH sind ausgeschlossen, insofern die Betriebshaftpflichtversicherung von RICOH diese Schadenersatzansprüche nicht abdeckt.

4.2. RICOH wird dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages telefonisch Ratschläge, Tipps, Hinweise und Informationen bezüglich der vom Kunden an RICOH herangetragenen Druckprobleme erteilen. RICOH übernimmt mit diesem Vertrag jedoch keinerlei Garantie dafür, dass diese auch tatsächlich gelöst werden können.

5. VORZEITIGE VERTRAGSAUFLÖSUNG

Beide Vertragsteile sind berechtigt, diesen Vertrag aus wichtigen Gründen vorzeitig aufzulösen.

Wichtige Gründe, die RICOH berechtigen, diesen Vertrag aufzulösen, sind insbesondere:

a). Verletzung des Vertrages durch den Auftraggeber, insbesondere Zahlungsverzug trotz schriftlicher Mahnung unter Setzung einer 7-tägigen Nachfrist,

b) Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers,

c) unrichtige Angaben über die Netzwerkkonfiguration/-umgebung

6. ALLGEMEINES

Änderungen, Ergänzungen und Aufhebungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Mündliche Zusagen/Nebenabreden von RICOH-Mitarbeitern, auch solche vor Vertragsabschluss, haben keinerlei Rechtswirksamkeit. Sämtliche Schriftstücke werden an die umseitig genannten Adressen des Auftraggebers rechtswirksam zugestellt, bis RICOH eine Änderung der Adresse mittels eingeschriebenen Briefes bekannt gegeben wird. Bei Rechtsunwirksamkeit oder Nichtigkeit einzelner Vertragsbestandteile bleibt hievon die Gültigkeit des restlichen Vertragswerkes unberührt. Die Rechte des Auftraggebers aus diesem Vertrag dürfen nicht an Dritte abgetreten werden.

Als Gerichtsstand wird das sachlich zuständige Handelsgericht für Wien vereinbart. Erfüllungsort ist Wien.