

EDV-Support Abrufvereinbarung

zwischen

UID: ATU_____

Verantwortlicher gem. Art. 4 Z 7 DSGVO - nachstehend „Verantwortlicher“ (= Auftraggeber) genannt und

ITLOGICNET Siegfried Lipphart
A-1170 Wien, Lobenhauergasse 8/1

UID: ATU59776558

Auftragsverarbeiter gem. Art 4 Z 8 DSGVO - nachstehend „Auftragsverarbeiter“ (=Auftragnehmer) genannt

Kundenr: D000xxx

Vereinbarungsbeginn: _____

Die Vereinbarung ist vom Verantwortlichen bzw. Zeichnungsberechtigten zu unterschreiben bzw. wird nach Zahlung der ersten Rechnung auf dieser Basis als akzeptiert angesehen. Hier werden die allgemeinen Zahlungskonditionen für alle Dienstleistungen im Bereich IT-Support, welche der Auftragsverarbeiter für und im Auftrag des Verantwortlichen durchführt festgehalten. Bei Pauschal- oder Materialbestellungen hat die Beauftragung im Vorhinein stattzufinden und muss in terminlicher Ab- und Zustimmung beider Seiten erfolgen (telefonisch, E-Mail, etc.). Es gibt keine Kündigungsfristen. Grundsätzlich wird auf Regiebasis gearbeitet.

- Vergütung nach Pauschale sind in einer eigenen Wartungsvereinbarung festzuschreiben.
- Die vorliegenden Angaben gelten für Vergütung aller Dienstleistungen, welche nicht durch eine Pauschalierung oder andere Vereinbarung abgedeckt werden.

Nachstehende Tabelle gibt die Dienstleistungsvergütungssätze wieder:

Service	Stundensatz Netto
Dienstleistungs-Stundensatz pro voller Stunde (Abrechnung wie unten ausgeführt)	€ 95,--
Fahrtkostenersatz je KM (nach tatsächlichem Aufwand – kürzeste Strecke zwischen Anschrift Auftragsverarbeiter und Zielort in beiden Richtungen mit 0,48 €/km) min. jedoch € 30,-- je Einsatz	€ 30,--
Material und Sonstiges nach tats. Aufwand bzw. Anbot. Bei Beträgen über 250,-- Netto Vorkasse. Geliefertes Material bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum des Lieferanten - KLEINMATERIAL NACH TATSÄCHLICHEM AUFWAND/BEDARF	NA

Die o.a. Preisangaben sind exkl. MwSt. und werden alle 2 Jahre dem Verbraucherpreis-Index angepasst.

Die Zeiterfassung bei Vororteinsätzen erfolgt ¼-stündlich, bei Remote- oder Telefonsupport in 5min Einheiten. Pro Anreise zum Einsatzort werden Fahrtkosten w.o. angeführt in Rechnung gestellt. Mehrkosten bei Dienstleistungen außerhalb der Normalzeit des Auftragsverarbeiters (Wochenenden und Feiertage, Nacharbeiten, etc.) werden dem Verantwortlichen im Bedarfsfall vor Ausführung mitgeteilt. Als Zahlungsziel werden 14 Tage nach Rechnungsdatum Netto vereinbart. Über Vororteinsätze kann falls gewünscht wird ein Auftragsbericht durch den Auftragsverarbeiter erstellt werden. Alle wesentlichen Eckdaten werden jedenfalls in einer EDV-Dokumentation zusammengefasst. Diese wird ständig aktualisiert und dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt (Zeitprotokollsammelliste ist fixe Beilage der Rechnung).

Als Kontaktpunkte stehen dem Verantwortlichen die Rufnummer +43(0)664 545 8505 (Kernzeit von Mo.-Fr. 09:00 – 16:30 / außerhalb dieser Kernzeiten kann eine Anrufannahme nicht garantiert werden in dringenden Fällen sollte aber nach einem Telefonanruf eine SMS nachgesendet werden), sowie die E-MAIL support@itlogicnet.com zur Verfügung. Besondere Reaktionszeiten und Notfallszenarien und Bereitschaftsdienste sowie sonstige Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein Rückruf bei nicht sofortiger Erreichbarkeit wird innerhalb von 60min in den o.a. Kernzeiten garantiert, bei E-Mail-Anfragen innerhalb von 24 Stunden an Werktagen. Um Fernwartungsarbeiten durchzuführen zu können wird dem Verantwortlichen empfohlen seine Zustimmung für den Einsatz zertifizierter Fernwartungssoftware zu erteilen (kostenpflichtigen Installation dieser Software auf den gewünschten Rechnern erforderlich)

Vor Unterzeichnung ist die o.a. Verantwortlicher UID-Nr. sowie Rechnungsanschrift durch den Verantwortlichen zu prüfen und gegebenenfalls zu korrigieren. Diese Vereinbarung ist firmenmäßig gezeichnet per Post, Fax +43(0)1 890 8625 15) oder gescannt per Mail zu retournieren.

Für den Auftragsverarbeiter
Ort/Datum – Unterschrift / Stempel

Für den Verantwortlichen
Ort/Datum – Unterschrift / Stempel