

An die
Lieferant AG/GmbH des e2io.com-Kunden
z.Hd. **Frau/Herr ...**
... Straße / Gasse 1
A-1000 Wien

e2io.com-Beispiel für einen Kauf-, Wartungs- und Servicevertrag

Sehr geehrte(r) Frau/Herr ... !

1) ALLGEMEINES	2
A) DIENSTLEISTUNGEN WÄHREND DER NORMALARBEITSZEIT.....	2
B) KUNDENBEZOGENE ANSPRECHPARTNER DES LIEFERANTEN	2
C) GEWÄHLTE EINSCHRÄNKUNGEN DES KUNDEN	2
D) GEWÄHRLEISTUNG DURCH DEN LIEFERANTEN.....	2
E) ZUSÄTZLICHE ANMERKUNGEN DES LIEFERANTEN	3
2) EINMALIGES KUNDENSERVICE (BEI HARDWAREINBETRIEBNAHME).....	3
A) LEISTUNGEN UND KOSTEN DER KOMPONENTEN	3
B) BASISINSTALLATION	3
C) UNTERNEHMENSSPEZIFISCHE KONFIGURATION DES BETRIEBSSYSTEMS	4
3) LAUFENDES KUNDENSERVICE	8
A) LAUFZEIT.....	8
B) LAUFENDES KUNDENSERVICE BEZÜGLICH UPDATES.....	9
C) LAUFENDES KUNDENSERVICE BEZÜGLICH DER HARDWARE	9
D) LAUFENDES KUNDENSERVICE BEZÜGLICH DER SOFTWARE	10
E) PÖNALVEREINBARUNG	12
4) EIN GENAUER TERMINPLAN IST FESTZULEGEN:	12
5) VERZEICHNIS DER ANHÄNGE.....	12

Um nun rasch zu einem unterschriftsreifen Vertrag zu gelangen ist aus unserer Sicht noch folgendes zu erledigen: Als Basis für ein abschließendes Gespräch mit unserem Geschäftsführer, ... bitten wir uns **Ihre geschätzten, vollständigen Anmerkungen zu diesem Vertragsentwurf** zu übermitteln. Weiters bitten wir den/die **Namen** der Person(en), die diese Vereinbarung zu unterfertigen berechtigt ist/sind [entsprechende(r) **Prokurist(en) oder Geschäftsführer**] bekannt zu geben.

Mit freundlichen Grüßen

N. N.

1) Allgemeines

a) *Dienstleistungen während der Normalarbeitszeit*

Die im gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrag angeführten Zeitangaben (wie z.B. die „call to repair“ (kurz CTR) – Zeit oder die Reaktionszeit beziehen sich auf die folgende Normalarbeitszeit:

Montag bis Freitag jeweils

zwischen **x** und **x Uhr**

b) *Kundenbezogene Ansprechpartner des Lieferanten*

Aus Kundensicht ist es relevant, daß seitens des Lieferanten **fixe** operative (für die kundenspezifische Produktzusammenstellung technisch kompetente) **Ansprechpartner** (eine Person für den Normalfall und eine in Vertretung für den Urlaubs- bzw. Krankheitsfall) definiert werden, die **sowohl für die Produktlieferung (Erstinstallation) als auch in Folge für die Qualität der laufenden Dienstleistungserbringung verantwortlich** sind.

Die erforderliche Verfügbarkeit der im folgenden genannten Personen **beschränkt sich auf das Reagieren** (nach max. Anzahl_x Stunden [während der Normalarbeitszeit] aufgrund einer kundenseitigen Anforderung) per Telefon oder Email und dem vermeintlichen Verweis auf eine entsprechend unterrichtete Person des Lieferanten, die **auch (im Ausnahmefall** bei Verhinderung beider genannten Personen) die angeforderte Dienstleistungserbringung (innerhalb der vereinbarten CTR-Zeit ab Kundenanforderung) **mit der entsprechenden Qualitätssicherung** durchführen wird.

Im Falle einer Änderung der Organisation des Lieferanten ist dem Kunden innerhalb einer Frist von Anzahl_y Tagen der (oder die) neuen Ansprechpartner bekannt zu geben. Der Lieferant trägt die Verantwortung für eine entsprechende Unterweisung der Ansprechpartner.



Bitte um Übermittlung der Namen der Personen

c) *Gewählte Einschränkungen des Kunden*

Ziel des Kundenunternehmens ist ohne ausgebildeten Systemadministrator unter den Dienstnehmern das Auslangen zu finden. Der Kunde verpflichtet sich ausnahmslos Konfigurationsveränderungen am System durchzuführen, die zuvor mit dem Lieferanten abgesprochen und mit dessen Einverständnis zugelassen wurden.

d) *Gewährleistung durch den Lieferanten*

Neben der Durchführung der Dienstleistung wird darauf Wert gelegt, daß für die Installation und Konfiguration insoweit gewährleistet wird, daß **bei Fehlern, die nicht durch den Kunden verursacht wurden, der Lieferant diese** (im Zuge des gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrages ohne zusätzliche, dem Kunden zu verrechnende Kosten) innerhalb der vereinbarten CTR-Zeit (unter Beachtung der Pönalvereinbarung) **behebt**.

e) **Zusätzliche Anmerkungen des Lieferanten**



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

2) **Einmaliges Kundenservice** (bei Hardwareinbetriebnahme)

a) **Leistungen und Kosten der Komponenten**

Bezüglich der Zusammenstellung der einmaligen Kosten siehe x_ „Leistungen und Kosten“.

b) **Basisinstallation**

i) **Anforderungen des Kunden**

Die Kosten dieser Dienstleistung (Basisinstallation) sind üblicherweise in den Anschaffungskosten der Hardware-Komponenten enthalten. Falls ein abzudeckender Aufwand infolge der (seitens des Kunden) gewünschten **Funktionstests bei der Hardware-Übergabe** oder bei der Erstellung der **Hardware-konfigurationsdokumentation** entsteht, ist dieser **mit pauschalierten Kosten** durch Deklaration **zum Gegenstand dieser Vereinbarung** zu machen.



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

(1) **Installation der Hardware**

Dabei ist (neben dem Zusammenstellen der bestellten Komponenten) das Durchführen erster Funktionstests beim Kunden mit einzubeziehen.

(2) **Konfiguration der Hardware**

Für (durch den Kunden im Ausnahmefall beizuziehende) Techniker sind **nachvollziehbare Konfigurationsdokumentationen** der Hardware-Komponenten (z.B. für Konfiguration des Bios oder des Raid-Arrays) **dem Kunden** (bei der Installationsabnahme) zu **übergeben**.

(3) **Installation des Betriebssystems**

Um die Funktion der Hardware bei Lieferung nachvollziehen zu können, ist das Betriebssystem (neben der jedenfalls möglichen Installation mittels lieferantenseitig beigestellten Datenträgern – inkl. aktueller Treiber) zumindest standardmäßig vorinstalliert zu liefern.

(4) **hardwarespezifische Konfiguration des Betriebssystems**

Die erforderlichen, aktuellen (in jedem Fall durch den Lieferanten auf Datenträgern beizulegenden) Hardware-Treiber sind durch den Lieferanten betriebsfertig zu installieren und (zumindest kundenunabhängig) (vor) zu konfigurieren.

ii) Dienstleistungsportfolio des Lieferanten

(1) Die zutreffenden, lieferanteninternen Paketbezeichnungen

Siehe x_ (im Zusammenhang mit dem Punkt „Einmalig bei Hardwareinbetriebnahme“ / „Leistungen und Kosten der Komponenten“)

(2) Lieferantensicht der Abdeckung durch die angebotenen Pakete



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

c) unternehmensspezifische Konfiguration des Betriebssystems

i) Anforderungen des Kunden

Ziel des Kunden ist nach Abschluß der unternehmensspezifischen Konfiguration Tests (unter anderem die **Verträglichkeit** der SW-Konfiguration am Client mit nach wie vor zu nutzenden Server-Diensten wie beispielsweise **SERVICE_1** oder **Service_2**) durchzuführen und die Umstellung der Clients auf das veränderte Einloggen (auf den gegenständlichen Server) veranlassen zu können.

(1) Anwenderzugang einrichten

Für die Anwender des Kunden deren Namen und (Home-) Verzeichnisgröße im y_ „USER / DRUCKER Verzeichnis“ festgelegt sind, sind folgende Services einzurichten:

(a) Login

(b) Home Directory

(2) Netzwerkdrucker einrichten

Um die Funktionalität des Clients klar von der des Servers zu trennen ist festzustellen, ob es sinnvoll ist, die Netzwerkdrucker am Server (raw) ohne Druckertreiber einzurichten.



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

(3) Zwei Clients zum Test einrichten

Um die Funktion des neu zu installierenden Servers seitens des Kunden testen zu können, sind Anzahl_y Test-Clients einzurichten. Die seitens des Kunden zur Verfügung gestellten PCs haben das Betriebssystem OS_Client installiert.

(4) Hilfsprogramme für die Wartung am Server installieren

Die entsprechenden Tests für einen reibungslosen, laufenden Betrieb sind bereits bei der Installationsabnahme vorzusehen.

(a) Sicherung

In diesem Zusammenhang sind **Rücksicherungstests** (neben einer möglichst hoch automatisierten, kompletten Wiederherstellung - Recovery) **auch für Einzeldateien** vorzusehen.

Um eine weitere Option für eine zügige Rücksicherung zu haben, ist eine weitere Minimal-Betriebssysteminstallation auf einer getrennten Partition (als zusätzliche „Multiple Boot Option“) vorzusehen.

(b) Automatisches Herunterfahren (Hoch-, ...) bei Stromausfall

(c) Fernwartung

(i) *Über LAN*

(ii) *Über Router*

(iii) *Über ISDN – Modem*

(d) Virenschutz

Durch Ablauf eines geeigneten Virenscanners vor dem Datensicherungslauf (außerhalb der Geschäftszeit).

(5) Dienste (für außerhalb der Geschäftszeit) konfigurieren

Folgende Routinen sind außerhalb der Geschäftszeit (mit Start von x1_tag bis x2_tag um x1_x2_Zeit Uhr) hintereinander, in folgender Reihenfolge automatisch (mit Ausgabe von Status- und Fehlermeldungen in Logfiles) durchzuführen:

(a) Anwendern den Zugriff verwehren

Vor allen weiteren Tätigkeiten ist der Zugriff auf den Server durch stoppen aller für die Anwender zugänglichen Dienste zu unterbinden.

Bei einem (durch die automatische Routine) irreparablen Fehler (falls Dienste nicht ordnungsgemäß gestoppt werden können) ist (neben den Ausgaben in Logfiles) ein Email an den Lieferanten inkl. einer Kopie („cc“) an Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X und Frau [e2io.com-Kunde-Name]_Y abzusetzen.

(b) „File System Check“

Die Konsistenz der Datei-Systeme ist zu überprüfen. Falls beim Ablauf der Sicherungsroutine ein entsprechender Aufruf eines Datei-System-Checks fehlt, ist dieser Aufruf vor der Datensicherung getrennt einzufügen.

Bei einem (durch die automatische Routine) irreparablen Fehler ist (neben den Ausgaben in Logfiles) ein Email an den Lieferanten inkl. einer Kopie („cc“) an Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X und Frau [e2io.com-Kunde-Name]_Y abzusetzen.

(c) „Virus Scan / Clean“

Die gesamten gefährdeten Dateien (Executables und Datendateien mit Makros, ...), Festplattenbereiche (Boot Sektor, ...) und Arbeitsspeicher (RAM), nicht aber die Gesamtheit der Datenbereiche, sind nach Vieren zu durchsuchen und diese wenn möglich sofort zu entfernen.

Wird ein Virus gefunden, ist (neben den Ausgaben in Logfiles) ein Email an den Lieferanten inkl. einer Kopie („cc“) an Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X und Frau [e2io.com-Kunde-Name]_Y abzusetzen.

(d) Komplettsicherung

Sämtliche Daten, Programme (Applikationen inkl. aller Konfigurationen), Betriebssystem, Partitionierung und Boot Sektor (inkl. Master Boot Record, ...) sind entsprechend zu sichern und zu verifizieren.

Bei einem (durch die automatische Routine) irreparablen Fehler ist (neben den Ausgaben in Logfiles) ein Email an den Lieferanten inkl. einer Kopie („cc“) an Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X und Frau [e2io.com-Kunde-Name]_Y abzusetzen.

Ist kein **Sicherungsband** oder keines eingelegt, das **leer** ist, **oder** die darauf gespeicherte Sicherung **zumindest 6 Tage alt** ist, so ist (neben der Email) eine **SMS an Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X** abzusetzen.

(e) Anwendern den Zugriff wieder normal ermöglichen

Alle Dienste für den Anwenderzugriff sind (wieder) zu starten. Bei einem (durch die automatische Routine) irreparablen Fehler (falls Dienste nicht ordnungsgemäß gestartet werden können) ist (neben den Ausgaben in Logfiles) ein Email an den Lieferanten inkl. einer Kopie („cc“) an Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X und Frau [e2io.com-Kunde-Name]_Y abzusetzen.

(6) Routinen zur Katastrophenbewältigung zugänglich machen

Folgende Routinen [genauere Beschreibung siehe vorigen Punkt „Dienste (für außerhalb der Geschäftszeit) konfigurieren“] sind für definierte Ausnahmefälle (z.B.: Ausfall der Fernwartung, nach Reparatur von Sicherungskomponenten, ...) Herrn [e2io.com-Kunde-Name]_X und Frau [e2io.com-Kunde-Name]_Y (auch während der Geschäftszeit) zugänglich zu machen:

(a) Manueller Start der gesamten „Nacht“-Routinen–Abfolge

(b) Anwendern den Zugriff verwehren

Das ist der erste Teil der „Nacht“-Routinen–Abfolge, der hier durch einen dokumentierten Aufruf dem Anwenderansprechpartner des Kunden zugänglich zu machen ist.

(c) Anwendern den Zugriff wieder normal ermöglichen

Das ist der letzte Teil der „Nacht“-Routinen-Abfolge, der hier durch einen dokumentierten Aufruf dem Anwenderansprechpartner des Kunden zugänglich zu machen ist.

(7) Datenübernahme-Routine erstellen

Diese Routine hat vollautomatisch alle auf anderen Servern zur Verfügung stehende Daten auf den in Betrieb zu nehmenden, gegenständlichen Server zu übernehmen um entsprechende Tests zu ermöglichen, bevor der Server in Produktion geht.

(8) Testinstallation erstellen

Auf einem kundenseitig zur Verfügung gestellten Testserver (Pentium, 128MB RAM und entsprechender Festplattenkapazität) ist eine vergleichbare Installation und Konfiguration aufsetzen um Anwendungsverträglichkeitstests (exkl. Performance-Tests) von Installations- und Konfigurationsänderungen (unabhängig vom Produktionsserver) durchführen zu können.

ii) Vorgangsweise zur unternehmensspezifischen Konfiguration ...

... des Betriebssystems und der Hilfsprogramme

(1) Lieferung, Installation und Inbetriebnahme des neuen Servers

Bestehend aus folgenden Punkten:

(a) Einrichten aller erforderlichen User-Logins ...

... am neuen Server nach der Spezifikation des Kunden (siehe Anhang)

(b) Installation der Anzahl_y Testclients ...

... nach den Vorstellungen des Serverlieferanten um die Funktionen des neuen Servers im vollen Umfang seitens des Kunden testen zu können.

(c) Fertigstellen der vollautomatischen Datenübernahmeroutine ...

... um von bestehenden Servern die Daten auf den neuen Server zum Test übernehmen zu können.

(2) Testbetrieb

Während des Testbetriebs organisiert der Kunde die Anbindung der restlichen Clients an den neuen Server. Die Datenübernahmeroutine wird dazu öfters ausgeführt um verschiedenen Anwendern die Möglichkeit zu geben Tests auf Kopien aktueller Daten am neuen Server durchzuführen.

(3) Meldung des Kunden: Server in Produktion

Nachdem der Kunde die Test abgeschlossen und seine Anwender mit dem neuen Server arbeiten, wird das dem Lieferanten entsprechend mitgeteilt.

(4) Testinstallation der Datenbank (kurz DB) – Applikation ...

... (z.B. Buchhaltungssoftware) durch den Datenbankapplikations–Lieferant auf einem kundenseitig zur Verfügung gestellten Testserver mit vergleichbarer Betriebssysteminstallation und Konfiguration (durchgeführt und überwacht durch den Betriebssystem – Lieferanten des neuen Servers)

(5) Meldung des Kunden: DB-Applikations–Anwendung OK

(6) Installation der DB-Applikation ...

... durch den DB-Applikationslieferanten unter Aufsicht des Betriebssystemlieferanten

iii) Dienstleistungsportfolio des Lieferanten

(1) Die zutreffenden, lieferanteninternen Paketbezeichnungen

Erstinstallation inkl. kundenspezifischer Konfiguration:
einmalig **x ATS** exkl. USt.

(2) Lieferantensicht der Abdeckung durch die angebotenen Pakete



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

3) Laufendes Kundenservice

Entsprechend der allgemein gewählten Einschränkung des Kunden (siehe Punkt „Allgemeines“ / „Gewählte Einschränkungen des Kunden“) verpflichtet sich der Kunde das Administrator-Password wie folgt zu verwenden:

Das Password wird vom Lieferanten unverzüglich in jedem Fall der Änderung (ausschließlich für den äußersten Notfall) an den Geschäftsführer des Kunden übergeben. Macht der Kunde abweichend von der Vereinbarung von der Verwendung des Passwords Gebrauch, ist der Lieferant von der Gewährleistung enthoben. Die hier angesprochene Gewährleistung bezieht sich auf die kostenlose Behebung vermeintlicher (seitens des Lieferanten verursachter) Konfigurationsfehler.

a) Laufzeit

Die Laufzeit dieses Vertrages **ist unabhängig** von den getrennt unterfertigten [sehr wohl zur Leistungsabdeckung aber inkludierten, mit dem HW- (**Sub-**) Lieferanten abgeschlossenen] **Wartungs- und Serviceverträgen** für die Hardware und die Betriebssystem–Standardinstallation (die im ersten Schritt zumindest 3 Jahre beträgt). Die **Laufzeit** dieses (kombinierten Kauf-, Wartungs- und Service-) Vertrages (der auch die Leistungen für die unternehmensspezifische Installation und Konfiguration des Betriebssystems und der Software beinhaltet) beträgt **12 Monate** und kann 3 Monate vor Ablauf von beiden Parteien schriftlich gekündigt werden. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate.

b) Laufendes Kundenservice bezüglich Updates

Neue Versionen (= Updates) von Firmware und Softwareprodukten sind ausschließlich aufgrund positiv verlaufener Verwendbarkeitstests im (der Kundensituation) entsprechenden Umfeld (vergleichbarer Hardware/Software – Installationen und Konfigurationen) und dem Einverständnis des Kunden einzuspielen.

c) Laufendes Kundenservice bezüglich der Hardware

i) Anforderungen des Kunden

(1) Wartungs- und Servicevertrag bezüglich der Hardware ...

... inkl. der Betriebssystem–Standardinstallation

Stichwort: 6 Stunden Call to Repair

Die Definition des Standardpaket–Dienstleistungs/Kundendienstumfangs (des Wartungs- und Servicevertrages bezüglich der Hardware inkl. der Betriebssystem–Standardinstallation) ist integraler Bestandteil des gegenständlichen Kauf-, Wartungs- und Servicevertrages. Siehe dazu folgende Beilagen:

- (a) Anhang 3: Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen für Produkt–Lieferungen und Dienstleistungs–Erbringungen des Hardware- (Sub-) Lieferanten
- (b) Anhang 4: genaue Dienstleistungs/Kundendienst–Beschreibung („Service Level“) des angebotenen Standard–Paketes zur Wartung und zum Service der Hardware- und Betriebssystem–Standardinstallation [seitens des Hardware- (Sub-) Lieferanten]

(2) Dienstleistungen nach Aufwand ...

... sind aus Sicht des Kunden bei der Hardware nicht erforderlich, da sämtliche Aufwände im Wartungs- und Servicevertrag inkludiert sind.



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

ii) Dienstleistungsportfolio des Lieferanten

(1) Die zutreffenden, lieferanteninternen Paketbezeichnungen

Der Preis für das 6 Stunden CTR–Service für den Server beträgt für die ersten 3 Jahre gesamt x ATS (exkl. USt.).

Der Preis für das 6 Stunden CTR–Service für Zusatzkomponente_x beträgt für die ersten 3 Jahre gesamt x ATS (exkl. USt.).

Der Preis für das 6 Stunden CTR–Service für den Server beträgt Zusatzzeit_x (also in diesem Fall für Zusatzzeit_konkret_x) jeweils x ATS (exkl. USt.) pro Jahr.

Der Preis für das 6 Stunden CTR–Service für Zusatzkomponente_x beträgt Zusatzzeit_x (also in diesem Fall für Zusatzzeit_konkret_x) jeweils x ATS (exkl. USt.) pro Jahr..



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

(2) Lieferantensicht der Abdeckung durch die angebotenen Pakete

Sind alle Beseitigungen von erkannten Ursachen für Ausfälle abgedeckt?



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

d) Laufendes Kundenservice bezüglich der Software

i) Grundvoraussetzung zur Fernwartung

Die ISDN–Router–Verbindung ist vorweg zu testen und vom Anbieter als (für die Fernwartungszwecke) einsetzbar zu bestätigen.

ii) Anforderungen des Kunden

(1) Dienstleistungsunterscheidung

Es ist folgende Unterscheidung bezüglich der Dienstleistungserbringung aufgrund der Ursachen zu treffen:

(a) Unternehmensbedingt

(i) Leistungen

Für folgende Leistungen zum Einrichten oder Verändern von Netzwerkdiensten sind Pauschalen zu vereinbaren:

Es ist eine Unterscheidung zwischen einer Namensänderung und einer Neuanlage zu machen.

1. standardisierter Anwenderzugang
2. standardisierter Netzwerkdrucker (raw?)

(ii) Kosten



Bitte um Angabe der pauschalierten Kosten.

(b) serverseitig computersystembedingt

Diese Leistungen sind durch die Installationsgewährleistung seitens des Lieferanten oder durch zusatzentgeltfreie Leistungen des gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrags abgedeckt.

(2) Aufgrund des gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrages zu erbringende Dienstleistungen

(a) Leistungen

(i) 6 Stunden CTR

Unter der Voraussetzung einer getesteten und als ordnungsgemäß funktionierend befundenen Hardware werden Fehler bei der Installation oder Konfiguration des Betriebssystems inkl. der durch den Lieferanten installierten Software (sofern die Fehler nicht durch den Kunden verursacht wurden) aufgrund des gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrag (d.h. ohne dem kundenseitigen Anfallen von Kosten oder ohne dem Abbuchen von Dienstleistungszeit-Kontingenten) behoben.

Die Behebung von Fehlern aufgrund des gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrags erfolgt innerhalb der (auch für das Betriebssystem und die gegenständliche Software) vereinbarten CTR-Zeit von 6 Stunden (bei funktionierender Hardware).

(ii) proaktive Dienstleistungen

Laut Angaben des Lieferanten

(iii) inkludierte Dienstleistungen vor Ort

Dienstleistungen vor Ort sind inkludiert, wenn ein Fernwartungs-Einsatz unmöglich ist und kein spezieller Kundenwunsch die Ursache dafür ist.

(b) Kosten

Laufende Dienstleistungen entsprechend des gegenständlichen Vertrages:

pro Jahr sind entsprechend hier anzugeben.

(3) Dienstleistungen nach Aufwand

Konfigurationsabnahmen und **begleitende Überwachungen** bei Applikationsinstallationen (von darauf spezialisierten, dritten Lieferanten) **sind nach Aufwand durchzuführen**. Sofern diese Dienstleistungen nicht durch den gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrag (oder ein Zeitguthaben) abzudecken sind, ist diese getrennt zu beauftragen (oder entsprechendes Zeitguthaben zuzukaufen).

(Der Gegenwert von nicht aufgebrauchten Zeitguthaben wird bei Vertragsende [auf einen möglichen Folgevertrag umgebucht oder] an den Kunden ausbezahlt.)

iii) Dienstleistungsportfolio des Lieferanten

(1) Die zutreffenden, lieferanteninternen Paketbezeichnungen

Sind laufende Dienstleistungen des gegenständlichen Wartungs- und Servicevertrages und sind hier einzufügen:

(2) Lieferantensicht der Abdeckung durch die angebotenen Pakete



Bitte um Übermittlung Ihres Statements

e) Pönalvereinbarung

Das Bestehen eines (kleinen) Anreizes (für den Lieferanten) die CTR-Zeit auch möglichst einzuhalten ist aus Kundensicht wichtig. Deshalb wird für jede begonnene Stunde nach Ablauf der CTR-Zeit eine Pönale (in der Höhe des Lieferanten-Stundensatzes) als Gutschrift auf die Wartungsvertragskosten für den Kunden vereinbart.

4) ein genauer Terminplan ist festzulegen:

- Beginn / Ende der Vertragslaufzeit
- Vollständige Lieferung
- Installation
- Lieferung der Dokumentation
- Abnahme

5) Verzeichnis der Anhänge

- Anhang 1: „Leistungen und Kosten“
- Anhang 2: „USER / Drucker Verzeichnis“
- Anhang 3: Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen für Produkt-Lieferungen und Dienstleistungs-Erbringungen des Hardware-(Sub-) Lieferanten
- Anhang 4 genaue Dienstleistungs/Kundendienst-Beschreibung („Service Level“) des angebotenen Standard-Paketes zur Wartung und zum Service der Hardware- und Betriebssystem-Standardinstallation [seitens des Hardware- (Sub-) Lieferanten]