



EDV Support-Vertrag

Für Schulen

und

gemeinnützige Organisationen

vom

CSS e.V.

Computer Systeme für Schulen e.V.

Gemeinnütziger Verein

Immengarten 16-18, 30177 Hannover

1. Präambel

Der Auftraggeber unterhält EDV-Systeme, die von Mitarbeitern des CSS e. V. betreut werden. Dieser Vertrag regelt grundsätzliche Verfahrensweisen, Reaktionszeiten des CSS e.V. bei Supportanfragen des Kunden sowie die Vergütung.

2. Gegenstand des Supports

Gegenstand des Supports ist die gesamte Hardware, Standardsoftware (Betriebssystem / Office-Paket) sowie pädagogische Netzwerksoftware und Internetfilter.

Die Supportleistungen des CSS e.V. beinhalten die Behebung von Störungen, die in den vorhandenen Computeranlagen des Auftraggebers auftreten.

Dazu gehören:

- a) Technische Probleme allgemeiner Art beim Einsatz von Computern und Peripheriegeräten
- b) Technische Probleme in Netzwerken
- c) Austausch einzelner defekter Computerkomponenten.

Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien und Fahrtkosten werden gesondert in Rechnung gestellt.

3. Support- und Reaktionszeiten

Die Reaktion des Supportteams auf eine Störung mit einem Vor-Ort-Termin erfolgt "montags bis freitags"

- bei Problemen am Server des Auftraggebers innerhalb von 24 Stunden
- bei Problemen an Arbeitsstationen innerhalb von 48 Stunden.

Umfangreichere Arbeiten wie Installationen, Updates, o.ä. werden nach Terminabsprache durchgeführt.

4. Supportanfragen

Der Support-Service besteht aus:

- a) **einer telefonischen Hotline**, die an Werktagen von 8.00 bis 15.00 Uhr besetzt ist. Diese Hotline kann vom Auftraggeber in Anspruch genommen werden, um aktuelle Probleme mit der Computeranlage am Telefon zu besprechen und zu lösen
- b) **einem Vorort-Service**, der einen Einsatz bei dem Auftraggeber in den Fällen vorsieht, in dem telefonisch nicht geholfen werden konnte und/oder komplexere technische Probleme zu lösen sind.
Der Auftraggeber bestimmt in diesem Zusammenhang eine(n) Mitarbeiter/in, die eine Sichtprüfung der defekten Geräte durchführen und bei Bedarf Vorort-Termine mit Mitarbeitern des CSS e.V. vereinbaren.
Dem CSS e.V. wird diese(r) Mitarbeiter/in von dem Auftraggeber als Ansprechperson benannt.
- c) dem Auftraggeber steht im Internet unter www.css-ev.de eine **Frequently-Asked-Questions-Liste (FAQ)** zur Verfügung, die häufig gestellte Fragen beantwortet, damit der Auftraggeber einen Teil der kleineren Störungen selbst beheben kann.
Für den Zugriff auf die geschützte Fassung dieser FAQ-Liste erhält der Auftraggeber Benutzername und Kennwort.

Für Supportanfragen erreicht uns der Auftraggeber außerdem per Mail unter service@css-ev.de oder unter der Faxnummer **0511-969858-22**.

5. Dokumentation und Beratung

Der CSS e.V. erstellt und pflegt eine Dokumentation über die EDV-Struktur Ihrer Schule / Organisation.

Nach Absprache erfolgt eine Besprechung über Konzeption und Zukunftssicherheit der Computeranlage und des Netzwerks des Auftraggebers.

6. Laufzeit des Vertrages / Kündigungsfrist

Die Laufzeit ist das Kalenderjahr. Der Vertrag verlängert sich um ein Jahr, wenn er nicht sechs Wochen vor Ablauf des Kalenderjahrs gekündigt wird.

Wird der Vertrag während des laufenden Kalenderjahres abgeschlossen, so werden die Vertragskonditionen anteilig berechnet.

Dieser Vertrag tritt nach seiner Unterzeichnung in Kraft.

7. Vergütung

Die jährliche Pauschale für den Supportservice beträgt 390 € brutto und beinhaltet 10 Leistungseinheiten*. Eine Übertragung in das nächste Kalenderjahr ist nicht möglich.

Jede angefangene halbe Stunde wird als halbe Leistungseinheit* gewertet. Die Leistungseinheit* beginnt mit der Abfahrt beim CSS e.V. und endet mit der Rückkehr beim CSS e.V.

Eine Fahrzeugkostenpauschale** wird für jeden Einsatz gesondert in Rechnung gestellt. Die Fahrzeugkostenpauschale** richtet sich nach dem Zonenmodell der Üstra.

Die im Vertrag enthaltenen Leistungseinheiten* können Sie in beliebiger Form auf alle von uns erbrachten Leistungen und gebrauchter Hardware im Kalenderjahr anrechnen lassen.

Weitere Leistungseinheiten* werden einzeln zum Preis von 39 € in Rechnung gestellt oder können als Zusatzpaket (s. h. Punkt 8) erworben werden.

Die Pauschale ist zum Jahresbeginn zu entrichten. Andere Zahlungsmodalitäten sind möglich. Der CSS e.V. behält sich das Recht vor, die Preise jährlich anzupassen. Der Vertragspartner wird darüber mindestens 6 Wochen in Voraus schriftlich informiert. Sollte der Vertragspartner nicht innerhalb von 4 Wochen der Erhöhung widersprechen und den Vertrag kündigen, treten die neuen Preise wie vorgesehen in Kraft.

Auf Wunsch können Sie weitere Leistungen mit uns vereinbaren.

8. Zusatzpaket

Beim Kauf eines Zusatzpaketes von 10 Leistungseinheiten* zu den oben unter Punkt 7 genannten Bedingungen für den Betrag von 390 € werden Ihnen 11 Leistungseinheiten* gutgeschrieben.

*Leistungseinheit = eine Leistungseinheit entspricht 1 Zeitstunde

** Fahrzeugkostenpauschale

CSS Zone 1	10 €	(Üstra Tarifzone Hannover 1 + 2)
CSS Zone 2	12 €	(Üstra Tarifzone Umland)
CSS Zone 3	15 €	(Üstra Tarifzone Region)



EDV Support-Vertrag

zwischen

und

CSS e.V.
Computer Systeme für Schulen e.V.
Gemeinnütziger Verein
Immengarten 16-18, 30177 Hannover

Hannover, den _____

(Unterschrift Auftraggeber)

(Unterschrift **CSS e.V.**)