



BOXit GmbH  
Am Loderhof 219  
2724 Hohe Wand  
Telefon: 0800 66 55 17  
E-Mail: [service@boxit.at](mailto:service@boxit.at)  
Webseite: <https://www.boxit.at>

Datum: 26.04.2020

## Allgemeine Servicebedingungen

BOXit GmbH – im Folgenden Auftragsnehmer genannt  
Angebotsempfänger, Kunde, Interessent – im Folgenden Auftragsgeber genannt

### 1 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers (gelten als Bestandteil der vorliegenden Servicebedingungen und gelten als Basis für jene Bereiche, in denen diese Servicebedingungen keine gesonderten Regelungen vorsieht bzw. für Regelungen, die durch die Servicebedingungen nur ergänzt werden, in der aktuell gültigen Fassung.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden dem Auftraggeber zur Kenntnis gebracht und sind unter <https://boxit.at/agb> in der jeweils gültigen Fassung abzurufen. Allfällige Vertragsbedingungen (z.Bsp. Allgemeine Einkaufsbedingungen) des Auftraggebers werden nicht anerkannt.

### 2 Allgemeines

Ein erfahrenes, professionell organisiertes Team begleitet Sie im Umgang mit der BOXit Software. Die Verrechnung von Zusatzaufwendungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand. Wie bei jeder vergleichbar leistungsfähigen Software sind Einstellungs- und Schulungsarbeiten erforderlich. Im Sinne einer kooperativen und langfristig guten Zusammenarbeit legen wir dies bereits hier dar.

### 3 Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit unserem Service Center

#### 3.1 Telefonischer Service (Hotline und Service-Zeiten)

Dem Auftraggeber steht bei Anwendungsproblemen im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ein telefonischer Service in der Zeit von Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr, sowie Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr zur Verfügung.

Unser Service Center erreichen Sie unter der Telefonnummer **0800 66 55 17** (kostenfrei aus ganz Österreich).

Voraussetzung für die Nutzung des telefonischen Supports ist die Bekanntgabe der Kontaktperson(en) inklusive deren Telefonnummer(n), welche vom Auftraggeber berechtigt ist (sind), Leistungen aus diesem Vertrag beim Auftragnehmer in Anspruch zu nehmen. Hilfreich ist auch die Nennung Ihrer BOX-ID. An Feiertagen und Wochenenden ist das Service Center nicht besetzt.

#### 3.2 Jourdienst

Darüber hinaus steht für ausgewählte Themenbereiche eine reduzierte, telefonische Auskunftsbereitschaft (Jourdienst) Freitags von 13:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, die Zeiten sowie die Themenauswahl des Jourdienstes zu erweitern bzw. einzuschränken.

#### 3.3 E-Mail-Support

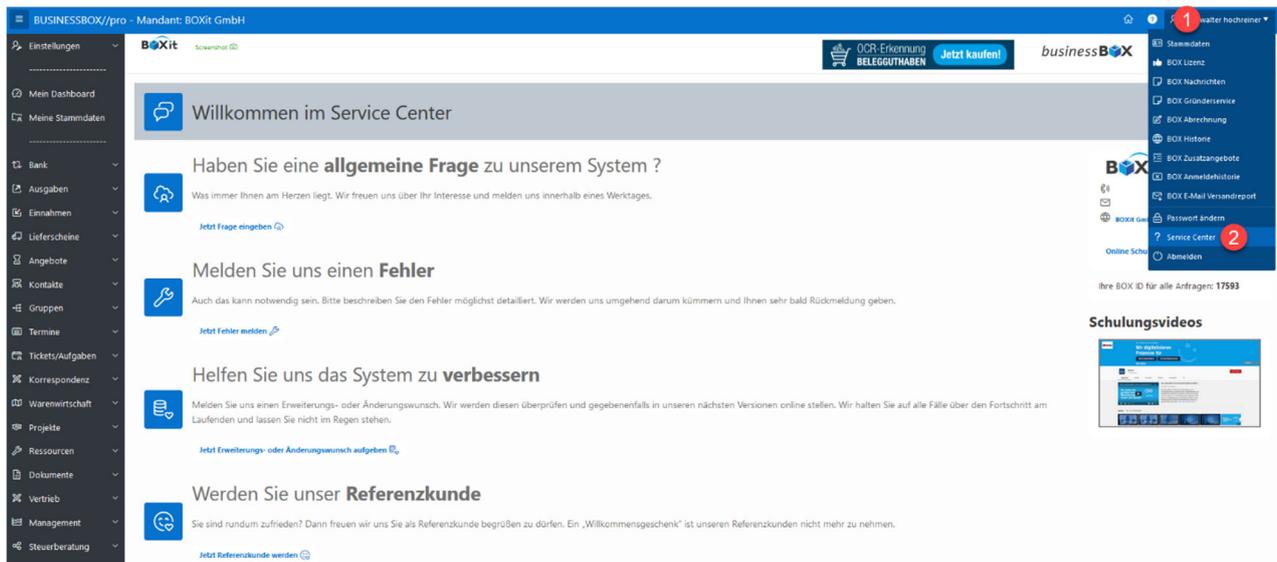
Zusätzlich zum telefonischen Support besteht für den Auftraggeber die Möglichkeit, Anfragen per E-Mail an das Serviceteam des Auftragnehmers zu senden.

Sie erreichen uns unter folgender Mail Adresse: **[service@boxit.at](mailto:service@boxit.at)**

Die Bearbeitung der E-Mail erfolgt innerhalb der normalen Servicezeiten.

### 3.4 Ticket System

Zusätzlich können Sie uns über das integrierte Ticketsystem ein Ticket senden. Es gibt mehrere Einsprungs Punkte in das Ticketsystem in Ihrer Software. z.Bsp.: über Ihrem User Namen (1) gelangen Sie über (2) zum Service Center und können ihre Tickets erfassen:



Die Bearbeitung der Tickets erfolgt innerhalb der normalen Servicezeiten.

### 4 In Ihrer Lizenz enthaltene Service Leistungen

Unabhängig von der Art der Kontaktaufnahme (Punkt 3) sind folgende Leistungen in Ihrer Software Lizenz enthalten:

- Fragen zu Ihrer Lizenz
- Installation neuer Software Patches und damit Lieferung neuer Funktionalitäten innerhalb Ihrer Lizenz
- Aufnahme von einfachen Erweiterungswünschen ohne Analyseaufwand (< 15min) auf Seiten des Auftragnehmers
- Behebung gemeldeter Mängel und Fehler

### 5 Kostenpflichtige Service Leistungen

Der Auftraggeber kann darüber hinaus folgende Leistungen in Anspruch nehmen, welche vom Auftragnehmer nach Aufwand und aktuellen Stundensätzen in Rechnung gestellt werden:

- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung des Softwareproduktes, einschließlich Weitergabe von Einsatz- und Anwendungserfahrungen.
- Individuelle Programmanpassungen (wie z. B. Anpassungen von Reports und Formularen)
- Änderungen in den Parametern um neue bzw. geänderte Funktionen einzustellen
- Änderungen von Stammdaten und Bewegungsdaten
- Export bzw. Import von Daten
- Datenkonvertierungen
- Schulungen (Online und Vorort)
- Wiederherstellung von Datenbeständen
- Individuelle Schnittstellenanpassungen
- Individuelle Softwareentwicklung
- Analysen für Erweiterungswünsche (> 15min)
- Analyse und Beseitigung von Fehlern, die durch den Auftraggeber und/oder Dritte verursacht wurden.
- Unterstützung bei vermeintlichen Mängel- und Fehlermeldungen aufgrund ungenügender Betriebskenntnisse oder Softwarekenntnissen
- Online Service und Fernwartung, sofern dies aus Sicht des Auftragnehmers nicht notwendig ist und auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers erfolgt.
- Auskünfte, Service, Online Service und Fernwartung für nicht vom Auftragnehmer hergestellte Software
- Dienstleistungen Dritter (z.Bsp. Online Shop Anbieter, integrierte Telefonanlage, Hardware, ...).

## 6 Preise

Alle nachfolgenden Preise netto.

### 6.1 Stundensätze für jede Art von kostenpflichtiger Service Dienstleistung

€ 129,-- / Stunde

Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand (Abrechnung in 15 Minuten Schritten= kleinste Einheit).

### 6.2 Tagsätze

Halbtagsatz: 9:00 - 13:00 Uhr € 500,--

Tagsatz: 9:00 - 17:00 Uhr € 1.000, --

Zusätzliche Stunden über die Ganztagespauschale werden lt. Liste plus eventuell anfallender Überstundenzuschläge verrechnet.

Für Dienstleistungen außerhalb der üblichen Bürozeiten gelten die im IT-Kollektivvertrag geregelten Überstundenzuschläge.

Für Ihr individuelles Firmenseminar (örtlich bei Auftragsnehmer oder Auftragsgeber) oder Gruppenschulungen ab 5 Personen unterbreiten wir Ihnen gerne ein Angebot.

### 6.3 Fahrtkosten

€ 1,00 je km

Je zusätzlichem Mitarbeiter werden € 0,50 je km verrechnet.

Ab Standort Wien: Fahrtkostenpauschale innerhalb Wien € 55,00 je Anreise

Hotelkosten und weitere Reisekosten und -spesen (Taxikosten, Flugkosten, Hotelfahrten, ...) werden gesondert in Rechnung gestellt.

### 6.4 Wertsicherung

Alle Preise sind mit dem von der Statistik Austria verlautbarten aktuellen Index der Verbraucherpreise wertgesichert. Wird kein Nachfolgeindex verlautbart, gilt eine jährliche Anpassung um 3 % aller ausgewiesenen Preise als vereinbart.