

Allgemeine Bedingungen zu Dienst- und Serviceleistungen
der puttini.net Werbeagentur
Neustift am Walde 91, A 1190 Wien
FN: 195941z

1. Allgemeines und Leistungsbeginn

Die puttini.net Werbeagentur oder ihre Erfüllungsgehilfen (in Folge puttini genannt) sind zur Erbringung aller im Bestell – bzw. Beauftragungsformular angeführten Leistungen und an den im bestätigten Lieferschein angeführten Systemen, Erweiterungen, Software-Produkten oder Geräten (in Folge Vertragsprodukte genannt) im Rahmen dieser Bedingungen verpflichtet.

Ab Übergabe unserer Vertragsprodukte sowie deren Installation und Inbetriebnahme durch puttini.net Werbeagentur.

2. Umfang der Leistungen

2.1. Wartung und Service

Servicelevel 1: Hotline-Betreuung in der Zeit von Mo - Do 09:00 – 17:00 und Fr. 09:00 - 13:00.

Servicelevel 2: telefonische Fehlerermittlung und Problembeseitigung mittels technisch korrekter Anweisungen an eine vom Auftraggeber namhaft gemachte Kontaktperson vor Ort. Siehe auch Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.

Puttini ist verpflichtet, bei Störungen an den Vertragsprodukten raschest mit den erforderlichen Unterstützungsarbeiten zu beginnen und die maximale Reaktionszeit von 3 Werktagen nicht zu überschreiten. Die Reaktionszeit wird ab dem Zeitpunkt gerechnet, zu dem die Kontaktperson die Störung bei der zentralen Störungsannahme gemeldet hat.

Servicelevel 3: Vorortstöreinsätze werden entsprechend der Gewährleistungs- und Garantiebedingungen der Hersteller vermittelt. Eventueller Austausch oder Reparatur der defekten Komponenten oder defekte Baugruppen werden unentgeltlich Eigentum von puttini.

2.2. Hosting und Webpace

Die für den Regieplatz zur Verfügung gestellte Webpace hat eine Speicherkapazität von 200MB/Kunde. Der Auftraggeber kann bei Bedarf diese Kapazität jederzeit erhöhen.

201 -500 MB und 501 – 1000 MB zu den jeweils aktuellen Listenpreisen

2.3. Grafische Leistungen und Voraussetzungen

2.3.1 Fristigkeiten

Der Auftraggeber ist verpflichtet, der puttini.net Werbeagentur das für die Ausstrahlung notwendige Material (Filme, Grafiken etc.) bis zum im Auftrag vereinbarten Termin zur Verfügung zu stellen. Wurde kein Termin vereinbart, so ist das zuvor bezeichnete Material spätestens 10 Werktage vor dem vorgesehenen Sendetermin zur Verfügung zu stellen.

2.3.2 Material

Das Material ist der puttini.net Werbeagentur gemäß den separat anzufordernden technischen Richtlinien = Formatvorgaben zu liefern. Die Qualität der angelieferten Materialien in technischer und inhaltlicher Hinsicht liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Auftraggebers.

2.3.3 CI/CD

Um der CI/CD des Auftraggebers gerecht zu werden benötigt die puttini.net Werbeagentur genaue Angaben zu Schrift und Farbe.

Spezielle Schriftarten sind mitzuliefern. Nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers können wir Schriftzug sowie Farbnuancen anpassen.

2.3.4 Briefing

Dem angelieferten Material (Grafiken, Filme) ist zusätzlich ein Briefing anzuhängen, um das vom Auftraggeber gewünschte Ergebnis zu gewährleisten

2.3.5 Recht

Der Auftraggeber verpflichtet sich, nur solche Daten und Material an die puttini.net Werbeagentur zu senden, die nicht gegen geltendes Recht, insbesondere auch gegen die jeweils geltenden gemeinsamen Werberichtlinien einschließlich des zurzeit der Ausstrahlung geltenden Wettbewerbs-, Urheber-, Marken-, Rundfunk-, Jugendschutz und Telekommunikationsrechts verstoßen. Der Auftraggeber hält puttini.net Werbeagentur gemäß der allgemeinen Urheberrechtsbestimmung der gelieferten Daten schad- und klaglos.

2.3.6 Freigabe und Korrektur

Die von der puttini.net Werbeagentur erstellten Filme oder Grafiken werden dem Auftraggeber per Mail bzw. Post zugesendet. Nach einmaliger Korrektur gibt der Auftraggeber den von der puttini.net Werbeagentur erstellten Film schriftlich per Mail frei. Weitere Korrekturen sind mit zusätzlichen Kosten verbunden.

2.3.7 Konzeption

Konzeptionelle Beiträge des Auftraggebers bei der Erstellung eines Films durch die puttini.net Werbeagentur werden finanziell nicht berücksichtigt.

Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass folgende Leistungen von puttini.net Werbeagentur nicht im Rahmen der Vereinbarung erbracht werden und somit nicht durch das Dienst- und Serviceleistungsentgelt abgegolten sind:

1. alle nicht in der Vereinbarung festgelegten Leistungen.
2. alle durch die Nichterfüllung des Punktes 6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers erforderlich gewordenen Leistungen.
3. Serviceeinsätze, die auf Grund des Ausfalls oder der Auswirkungen von Komponenten, Systemen, Einrichtungen oder Software, die nicht im Verzeichnis angeführt sind, durchgeführt worden sind.
4. Eingrenzen und/oder Beheben von Störungen verursacht durch höhere Gewalt, Naturereignisse, Verschulden des Auftraggebers oder Dritter, unzulässige Betriebsbedingungen, Verwendung ungeeigneter Speichermedien oder unsachgemäße Bedienung durch den Auftraggeber oder Dritte.
5. Wiederherstellung verloren gegangener Daten und Programme.
6. die Systemadministration, das Einbinden von Geräten und Software-Produkten, die nicht im Verzeichnis angeführt sind.

3. Voraussetzung für die Aufnahme von Vertragsprodukten

3.1 Hardware

Wird die Beauftragung nicht so abgeschlossen, dass sie mit Übergabe der Komponenten durch puttini beginnt, stellt der Auftraggeber sicher, dass nur Systeme oder Erweiterungen in den Servicevertrag aufgenommen werden, die zu Vertragsbeginn einwandfrei funktionieren, keine Anzeichen für einen bevorstehenden Ausfall zeigen und über puttini.net Werbeagentur bezogen wurden. Es gilt eine Übergangszeit von 30 Tagen ab Unterzeichnung durch den Auftraggeber, während der auftretende Störungen zwar bereits behoben werden, anfallende Ersatz- oder Austauschteile dem Auftraggeber aber nach Aufwand in Rechnung gestellt werden.

3.2 Software

puttini.net Werbeagentur stellt sicher, dass die jeweils aktuellste Software zur Anwendung gelangt und führen ggf. erforderliche Updates durch.

4. Dauer und Kündigung

Die Dienst- und Serviceleistungen haben die festgelegte Mindestlaufzeit von 3 Jahren und verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht von einer Seite mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden.

5. Vorzeitige Auflösung

Eine vorzeitige Auflösung ist nur unter folgenden Umständen und zu den hier angeführten Bedingungen möglich:

Wird das gesamte System vor Ablauf dieser Vereinbarung aufgelassen, ist die Auflösung der Vereinbarung unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende des nächsten Kalenderquartals möglich.

Informiert puttini.net Werbeagentur den Auftraggeber über eine bevorstehende Erhöhung der Entgelte (gem. Punkt 9. Abgeltung der Serviceleistungen), ist eine Auflösung der Vereinbarung zu den dort angeführten Bedingungen möglich.

Ggf. wird der Auftraggeber die Kündigung, unter Angabe der entsprechenden Begründung, schriftlich bekannt geben. Bereits fällige oder geleistete Zahlungen können dem Auftraggeber aufgrund der bestehenden Rückversicherungsverträge mit den Herstellern nicht gutgeschrieben oder rückerstattet werden.

Eine Erweiterung der Vereinbarung um zusätzliche Komponenten wird ohne Auflösung der bestehenden Vereinbarung durchgeführt. Werden eine oder mehrere Bestimmungen der Vereinbarung durch eine Seite nicht eingehalten, kann die andere Seite schriftlich unter Setzung einer angemessenen Nachfrist Erfüllung verlangen. Verstreicht die Nachfrist erfolglos, so kann die Vereinbarung ohne Einhaltung einer weiteren Frist mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Wird die Vereinbarung ohne Verschulden von puttini.net Werbeagentur vorzeitig aufgelöst, ist der Auftraggeber verpflichtet, ab dem Ausspruch der Auflösung weitere drei Zwölftel des Jahresentgeltes zu bezahlen.

6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Im Sinne der bestmöglichen Erbringbarkeit der Serviceleistungen wird der Auftraggeber die u.a. Punkte ohne Verrechnung sicherstellen:

Vor Beginn der Vereinbarung bestimmt der Auftraggeber zumindest eine kompetente Kontaktperson. Diese Person muss die Einweisung unseres Montagetechnikers absolvieren und ist berechtigt, Störungen zu melden. Änderungen der jeweiligen Namen werden puttini per E-Mail oder schriftlich mitgeteilt.

Alle auftretenden Störungen werden unverzüglich mitgeteilt; im Normalfall per E-Mail, in kritischen Fällen auch telefonisch.

Servicearbeiten oder Änderungen an den Vertragsprodukten lässt der Auftraggeber durch Dritte nur nach schriftlicher Zustimmung von puttini.net Werbeagentur durchführen.

für die Durchführung der Servicearbeiten erforderlicher ungestörter Zutritt zu den Vertragsprodukten.

Bei telefonischer Unterstützung führt die Kontaktperson vor Ort alle erforderlichen Tests gemeinsam mit unserem Support durch.

bei der Eingrenzung von Störungen wird die Kontaktperson puttini.net Werbeagentur im Rahmen ihrer Kenntnisse und Fähigkeiten unterstützen; im Fall der Mitwirkung des Lieferanten gilt diese Verpflichtung sinngemäß auch gegenüber dem Lieferanten.

7. Bestimmungen zur Software

Ergeben sich bei der überlassenen Software Probleme, für die der Hersteller noch keine Übergangslösung veröffentlicht hat, kann der Auftragnehmer eine Fehlermeldung an unsere zentrale Störungsannahme richten. puttini.net Werbeagentur wird den Erhalt der Fehlermeldung bestätigen und - soweit es sich nicht um eine unerhebliche Abweichung von den veröffentlichten Spezifikationen des Herstellers handelt - die Einarbeitung der Problemlösung in einer der nächsten Software-Ergänzungslieferungen des Herstellers anstreben. Art und Zeitpunkt der Fehlerbehebung bleibt dem Software-Hersteller überlassen.

8. Gewährleistung

Für Austauschkomponenten der POS online Anlage gilt die Gewährleistungsdauer der gesamten POS online Anlage.

9. Abgeltung der Dienst- und Serviceleistungen

Durch das in der Beauftragung angegebene Serviceentgelt sind festgelegten Leistungen nach Maßgabe der angeführten Bedingungen abgegolten.

Die Serviceentgelte bleiben für jenen Zeitraum fix, für den sie entrichtet wurden. Wenn sich die Entgelte durch Preisänderungen der Produkthersteller oder aufgrund von Änderungen der zugrunde liegenden Wechselkurse ändern, wird das darauf basierende Serviceentgelt mit der nächsten Verrechnungsperiode angepasst. puttini wird den Auftraggeber spätestens einen Monat vor der nächsten Verrechnungsperiode schriftlich über diese bevorstehende Änderungen der Serviceentgelte informieren. Auf Anforderung legt puttini dem Auftraggeber jene Unterlagen der Produkthersteller zur Einsicht vor, die diese Änderung begründen.

Falls diese Änderung, die letztgültigen Entgelte um mehr als 5% erhöhen würde und der Auftraggeber die Vereinbarung mit den erhöhten Entgelten nicht fortsetzen möchte, wird puttini.net Werbeagentur innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Preiserhöhungs-Information schriftlich entsprechend informieren. Alle Servicearbeiten, die nicht durch das Serviceentgelt abgegolten sind, werden nach deren Abschluss nach Aufwand verrechnet.

10. Zahlungsbedingungen

