

# Wartungs- und Supportverträge „Software“ Leistungsbeschreibung



## Vorbemerkung

Die Mindestlaufzeit des Vertrags beträgt 12 Monate. Danach ist der Vertrag jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar.

Der Auftraggeber und HV-Office verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität. Zu unterlassen ist vor allem die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern des Vertragspartners vor Ablauf von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung vereinbaren beide Parteien eine Vertragsstrafe in Höhe eines Bruttojahresgehalts des entsprechenden Mitarbeiters.

## Voraussetzung

Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung innerhalb dieses Konzepts basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Struktur beim Kunden. Dies umfasst:

- Der Kunde ist für das tägliche Anfertigen einer Voll-Datensicherung sowie einer Archivierung verantwortlich, und zwar mit mindestens fünf, in regelmäßigem Wechsel und an einen dritten Ort verbrachten Datenträger.
- Für den Austausch von Programmdateien zwischen dem Auftraggeber und HV-Office muss eine von beiden Seiten unterzeichnete Datenschutzvereinbarung gemäß §11 DSGVO vorliegen.
- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass sie über einen gültigen Herstellersupport (bspw. CarePack, Softwarepflegevertrag, Maintenance, Microsoft Lifecycle Support) verfügt.
- Für die Hilfe über Fernwartung ist ein TeamViewer in der Version 10 oder älter erforderlich. Dieser kann entweder über die TeamViewer-Homepage oder über die HV-Office-Homepage bezogen werden. Alternativ kann auch das Fernwerkzeug des Client Management Systems verwendet werden, wenn ein entsprechender Vertrag vorliegt.

### 1. Tipps aus der Verwalterpraxis

Wir bieten Anregungen und Hilfestellung bei praktischen Fragen zur WEG- und Mietverwaltung. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir Ihnen hierbei **keine Rechtsberatung** geben können und HV-Office daher für diese Beratung keine Haftung übernimmt.

### 2. Bedienungshilfe

Die Bedienungshilfe bezieht sich auf die Programme HV-Office und HVO2go. Sie werden von uns bei einfachen Fragen bezüglich der Bedienung von HV-Office und HVO2go unterstützt. Wir behalten uns vor, die Bedienungshilfe bei komplexeren Fragen auf eine kostenpflichtige Schulung auszuweiten. Zu einer solchen Schulung erhalten Sie ein gesondertes Angebot, welches auf den monatlichen Supportvertrag keinen Einfluss nimmt.

### 3. Datenbankreparatur

Die Reparatur von Datenbanken bezieht sich ausschließlich auf die Datenbanken von HV-Office und HVO2go. Ausgeschlossen sind hierbei die Datenbanken von FlowFact, allen Bankingprogrammen und alle Arten von anderer Hausverwaltungs- oder Maklersoftware. Die Voraussetzungen für eine Datenbankreparatur sind:

1. der Austausch der betroffenen Datenbank
2. eine von beiden Seiten unterzeichnete Datenschutzvereinbarung gemäß §11 DSGVO
3. eine von beiden Seiten unterzeichnete Fernwartungsvereinbarung

### 4. Überprüfung auf Eingabefehler

Die Überprüfung von Eingabefehlern erfolgt via Fernwartung und erfordert evtl. einen Austausch der Daten mit HV-Office. Außerdem werden hierbei ihre Daten auf Korrektheit und Plausibilität geprüft. Bei einer häufigen Korrektur desselben Eingabefehlers empfehlen wir eine Schulung zum entsprechenden Programmbereich.

## Wartungs- und Supportverträge „Software“ Leistungsbeschreibung



### 5. Beratung beim Zahlungsverkehr und Electronic-Banking

Dieser Teil beinhaltet die Beratung zum Buchen, dem Zahlungsverkehr und dem Electronic-Banking mit den Programmen HV-Office und HVO2go. (Datenaustausch XML-Sepa-Datei, DTA-Kontoauszug) Die Hilfe bzw. Beratung zu Banking-Software von Drittanbietern können wir nur in eingeschränktem Maße gewährleisten. Wenn die Fragestellung zu Drittanbietersoftware außerhalb unserer Kompetenz liegt, behalten wir uns vor, den Support abzubrechen und die Hilfestellung erst wieder aufzunehmen, wenn das Problem vom Hersteller der Drittanbietersoftware gelöst wurde.

### 6. Software Updates

Enthalten ist der Bezug der Update-Abonnements der folgenden Programme zu folgenden Konditionen. Eine Installation auf Ihrem System durch unsere Techniker ist kostenpflichtig.

#### a. HV-Office Classic Updates

Das Update-Abonnement ist vollständig inbegriffen. Sie werden von uns per E-Mail benachrichtigt, sobald das Update zur Verfügung steht.

#### b. HVO2go Updates

Bei der Kaufversion von HVO2go erhalten Sie einen Nachlass von 75% auf den Kaufpreis des Updates-Abonnements. Hierzu bekommen Sie jeweils ein gesondertes Angebot zugesendet.

Bei der Mietversion von HVO2go ist das Update-Abonnement inklusive.  
In beiden Fällen werden Sie per E-Mail benachrichtigt, sobald das Update zur Verfügung steht.

### 7. Installationshilfe bei Updates

Die Installationshilfe von Updates setzt den Erwerb bzw. die Berechtigung zum Beziehen des Updates voraus und ist nur für die Programme HV-Office Classic und HVO2go gültig.  
Hierzu werden außerdem eine Administratorberechtigung bzw. die Accountdaten mit administrativen Rechten benötigt. Diese müssen vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt oder zur Eingabe bereitgehalten werden. Die Installation erfolgt per Fernwartung.

### 8. Administrations- und Konfigurationshilfe

Die Administrations- und Konfigurationshilfe setzt eine Administratorberechtigung bzw. die Accountdaten mit administrativen Rechten voraus. Diese müssen vom Kunden zur Verfügung gestellt oder zur Eingabe bereitgehalten werden.

#### a. Administrations- und Konfigurationshilfe „EINGESCHRÄNKT“:

Die Administrations- und Konfigurationshilfe der Stufe „eingeschränkt“ beinhaltet die Anbindung von Geräten, die direkt mit den Programmen HV-Office Classic und HVO2go interagieren (z.B. Drucker und Scanner). Außerdem ist die Unterstützung bei der Installation von HV-Office Classic und HVO2go im internen Netzwerk mit inbegriffen.

#### b. Administrations- und Konfigurationshilfe „VOLL“:

Die Administrations- und Konfigurationshilfe der Stufe „voll“ beinhaltet alle Leitungen der Stufe „eingeschränkt“. Zusätzlich beinhaltet die Stufe „voll“ die Unterstützung bei der Installation des Zugriffs auf HV-Office Classic und HVO2go von externen Netzwerken. Die Voraussetzungen für eine externe Installation müssen vorab mit HV-Office besprochen werden. Bei unverhältnismäßig erhöhtem Aufwand behalten wir uns eine Abrechnung nach Aufwand mit unserem üblichen Stundensatz vor.

## Wartungs- und Supportverträge „Software“ Leistungsbeschreibung



Die Wartung von Drittanbietersoftware (z.B. Backupsoftware, Virenschutzsoftware) ist nicht enthalten! Einstellungen in Virenschutzsoftware und Firewalls, welche für die flüssige Benutzung von HVO2go und HV-Office von Nöten sind werden von uns nur nach Wunsch und auf Verantwortung des Kunden durchgeführt. Bei unverhältnismäßig erhöhtem Aufwand behalten wir uns eine Abrechnung nach Aufwand mit unserem üblichen Stundensatz vor. Alternativ können Sie über uns das Client Management inklusive Virenschutz von HV-Office beziehen.

### 9. Telefonische Erreichbarkeit

Bitte beachten Sie, dass die telefonische Erreichbarkeit nicht immer automatisch eine sofortige Lösung beinhaltet. Sie erreichen uns telefonisch zu folgenden Zeiten:

Mo, Di und Do von 8:00 – 12:00 Uhr und 13:00 -17:00 Uhr sowie  
Mi und Fr von 8:00 -12:00 Uhr.

### 10. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist abhängig von der Supportvertragsstufe. Diese beträgt:

- Basis: 3 Werktage
- Standard: 1 Werktag
- Premium: 4 Stunden

HV-Office ist dazu verpflichtet innerhalb des entsprechenden Zeitrahmens mit der Analyse und Lösung des Problems zu beginnen. Bitte beachten Sie, dass der Zeitrahmen zur endgültigen Problemlösung nicht immer mit den oben genannten übereinstimmt. In einem solchen Fall wird HV-Office Sie darüber informieren.

### 11. Monatlicher Netto-Preis

Die monatlichen Netto-Preise betragen für die jeweiligen Stufen:

- Basis: 49,- EUR
- Standard: 69,- EUR
- Premium: 99,- EUR

Wir behalten uns vor diese Preise je nach Marktsituation anzupassen.

Die hier aufgelisteten Preise gelten zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer und werden von der, auf dem Vertrag notierten Bankverbindung, immer am ersten Werktag des Monats eingezogen.

### 12. Stundensatz für weitere Leistungen

Der Stundensatz für weitere Leistungen beträgt 120,- EUR (zzgl. ges. Mehrwertsteuer). Die Bezahlung hierbei erfolgt auf Rechnung.

### 13. Gültigkeit der Servicebedingungen

Nachrangig zu den Regelungen dieser Beschreibung gelten die Servicebedingungen in der jeweils aktuellen Version. Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller. Weiterhin gelten nachrangig die allgemeinen Geschäftsbedingungen, jederzeit abrufbar unter [www.hv-office.de/agb](http://www.hv-office.de/agb).