

ANHANG 1: VERTRAG FÜR DEN KOSTENPFLICHTIGEN TEAMSERVICE COMPACT

1. VERTRAGSGEGENSTAND

- 1.1 DATEV.at unterstützt das Mitglied telefonisch, schriftlich oder mittels Werkzeugen bei der Nutzung aller von DATEV.at oder DATEV eG, Nürnberg, überlassenen Programme durch ein Team von Programmspezialisten. Spezielle Regelungen für den Support einzelner Programme gelten auch für den Teamservice. Unterstützt werden grundsätzlich die aktuellen Versionen der Programme.
- 1.2 Gegenstand der Unterstützung sind Einzelfragen zu den DATEV-Programmen und zu Programm-Meldungen. Bei dringenden Fragen steht Ihnen der Eilservice zur Verfügung. Ihre Anfrage wird bevorzugt durch den nächsten verfügbaren Spezialisten bearbeitet. Die bevorzugte Bearbeitung kostet je Anfrage pauschal 25 Euro exkl. USt. Falls DATEV nicht innerhalb von zwei Stunden reagiert, wird die Anfrage als Leistung für Teamservice-Kunden im Rahmen des Teamservice-Vertrags bearbeitet und wird somit nicht gesondert verrechnet.
- 1.3 Gegenstand des Vertrags ist die Betriebsstätte, für die er abgeschlossen wurde.

Betriebsstätten sind jeweils:

- die berufliche Niederlassung bzw. der Sitz der Gesellschaft,
- die weiteren Beratungsstellen,
- der Klient.

Werden die vertraglichen Leistungen für mehrere Niederlassungen des Klienten in Anspruch genommen, ist für jede der Niederlassungen ein eigener Vertrag abzuschließen.

Keine gesonderten Betriebsstätten sind ausgelagerte Arbeitsräume und private Arbeitsräume. Diese werden den betreffenden Betriebsstätten zugeordnet.

Im Falle der gemeinsamen Nutzung der Programme durch zwei oder mehr Kunden gelten örtliche Bürogemeinschaften als eine Betriebsstätte. Bei überörtlichen Bürogemeinschaften gilt jeder Standort als Betriebsstätte.

- 1.4 Servicezeiten
Die Supportleistungen werden zu den nachfolgenden Servicezeiten erbracht:

Arbeitstage	Servicezeiten	Geschlossen ist am 24.12. und 31.12. Eingeschränkter Betrieb an Fenstertagen sowie zwischen 27.-30.12.
Montag bis Donnerstag	08:00 bis 17:00 Uhr	
Freitag	08:00 bis 15:00 Uhr	

- 1.5 Voraussetzungen für die Inanspruchnahme vom Teamservice ist der Besuch der Schulungen für die Programme, die in der Kanzlei zur Anwendung kommen. Die Schulungsgebühren werden gesondert berechnet.

2. LEISTUNGSUMFANG

- 2.1 Der Kunde kann monatlich 10 Anfragen an das zuständige Serviceteam richten. Darüber hinaus wird für jede weitere Anfrage der aktuelle Satz der DATEV.at GmbH verrechnet. Anfragen die nicht in Anspruch genommen worden sind, werden im nächsten Monat nicht berücksichtigt.
- 2.2 Zusätzlich können Sie aus einem Breiten Spektrum an individuellen Dienstleistungen und Serviceangeboten wählen: individuelle Beratung zu DATEV-Programmen, Programm-Schulung und -Einrichtung sowie Schulung und Beratung zu fachlichen Themen.
- 2.3 Individuelle Dienstleistungen erbringen wir zu vereinbarten Terminen per Telefon und Fernbetreuung. Der Preis beträgt abhängig vom Thema 40,00 Euro (exkl. USt.) je angefangene Viertelstunde. Eine Auflistung der individuellen Dienstleistungen finden Sie unter www.datev.at/service.
- 2.4 Ein Vor-Ort-Einsatz eines Spezialisten der DATEV eG oder von DATEV.at ist nicht in der Vergütung dieses Vertrages enthalten, sondern wird je nach Leistung entsprechend den geltenden Stundensätzen berechnet.

3. LAUFZEIT, BERECHNUNG UND KÜNDIGUNG

- 3.1 Der Vertrag tritt zu Beginn des Kalendermonats in Kraft, der dem Eingang des Vertrags bei DATEV.at folgt.
- 3.2 Der Servicevertrag wird auf die Dauer eines Jahres abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht zwei Monate vor Ablauf schriftlich bei DATEV.at gekündigt wird.
- 3.3 Die Vergütung für die zu erbringende Supportleistung wird nach der jeweils gültigen Preisliste berechnet.
- 3.4 Eine Erhöhung der laufenden Vergütung wird durch DATEV.at mindestens zwei Monate vor Wirksamwerden angekündigt. Der Kunde kann den, der Preiserhöhung zugrundeliegenden Vertrag mit einer Frist von einem Monat ab Bekanntgabe der Preiserhöhung kündigen. Kündigt der Kunde nicht innerhalb der vorgenannten Frist, so gilt die geänderte Vergütung spätestens mit der darauffolgenden Inanspruchnahme der, der Preiserhöhung zugrundeliegenden Leistung als genehmigt. DATEV.at hat den Kunden auf diese Folge bei der Ankündigung der Preiserhöhung nochmals gesondert hinzuweisen.

4. SONSTIGES

- 4.1 Soweit in diesem Vertrag nichts Anderes geregelt ist, gelten die Bestimmungen der AGBS von DATEV.at.
- 4.2 Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrags als ungültig erweisen, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.