

## Allgemeine Wartungsbedingungen der ABK-West GmbH

(Stand: Jänner 2023)

Der ABK-Wartungsvertrag wird in zwei unterschiedlichen Varianten angeboten:

„WV 14“: 14% des aktuellen Listenpreises der ABK-Software/Kalenderjahr; jedoch mindestens EUR 40,-/Monat

„WV 18“: 18% des aktuellen Listenpreises der ABK-Software/Kalenderjahr, jedoch mindestens EUR 50,-/Monat

Serviceleistungen und Konditionen	WV 14	WV 18
1. Online-Updates auf neue Programmversionen	✓	✓
2. Einarbeitung von Neuerungen bei Normänderungen	✓	✓
3. Telefon- bzw. E-Mail-Support	✓	✓
4. Remote-Unterstützung mittels Fernwartung	✓	✓
5. Konvertierungen der Standardisierten Leistungsbeschreibungen	✓	✓
6. Österreichischer Industriestandard im ABK-Format (auf Anfrage)	✓	✓
7. Kataloge im ABK-Format (auf Anfrage)	✓	✓
8. 10 % Nachlass auf ABK-Lizenerweiterungen	✓	✓
9. Online-Einzeltrainings zu ermäßigten Konditionen (25% Nachlass)	✓	✓
10. Kostenlose Webinar-Teilnahme	✓	✓
11. Tipps & Tricks Videos	✓	✓
12. Vorortsupport bei technischen Problemen (falls über Remote nicht möglich)	-	✓
13. 30% Nachlass auf Dienstleistungen und Schulungen	-	✓
14. Gratis Jahresupdate als Datenträger per Post (auf Anfrage)	-	✓
15. Kostenlose Indexwartung der BKV (Hochbau) bzw. BKI (Straße- bzw. Brücke)	-	✓
16. 15 % Nachlass auf ABK-Lizenerweiterungen	-	✓
17. Kostenlose Druckformularanpassung mit Kopf-/Fußzeile (Logo)	-	✓
18. 1x jährlich 2 Stunden Online Consulting/-Schulung bzw. Projektunterstützung	-	✓
19. Gratis Wartung für den aliquoten Anteil im Anschaffungsjahr	-	✓
20. Aufzeichnungen von Webinaren (auf Anfrage)	-	✓
21. Schulungshandbücher für die interne Weiterbildung	-	✓

## Vertragsinhalt

Der ABK-Wartungsvertrag wird abgeschlossen zwischen dem **Lizenznehmer** (im Folgenden „Benutzer“ genannt) und der **ABK-West GmbH** (im Folgenden „ABK-Kundenzentrum“ genannt) und beinhaltet folgende Leistungen.

### Allgemeiner Teil

Das Wartungsentgelt errechnet sich aus dem im Angebot angegebenen Prozentsatz (WV 14: 14%, WV 18: 18%) der jeweils bei Vertragsbeginn gültigen ABK-Programmpreise - siehe die im Angebot angeführte „Wartungsbasis“. Das Mindestwartungsentgelt beträgt bei: Variante WV 14: € 40,-/Monat, WV 18: € 50,-/Monat. Das Wartungsentgelt ist wertgesichert (Basis Verbraucherpreisindex 2010 oder einen an seine Stelle tretenden Index), wird an die neu erworbenen Bausteine angepasst und ist jährlich im Vorhinein ohne jeden Abzug binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung zu entrichten. Unterjährig abgeschlossene Verträge werden im ersten Jahr aliquot verrechnet.

Bei Abschluss der Wartungsvariante WV 18 wird im Jahr der Anschaffung der aliquote Wartungsbetrag nicht verrechnet. Dies trifft auch auf Erweiterungen zu, hierbei wird die Wartungserhöhung aliquot im ersten Jahr nicht verrechnet.

Mindestvertragsdauer ist von Vertragsabschluss bis Ende des darauffolgenden Kalenderjahres. Wird der Wartungsvertrag nicht bis spätestens ein Monat vor Vertragsablauf (= bis 30.11.) schriftlich und eingeschrieben durch einen der Vertragspartner gekündigt, gilt er für ein weiteres Jahr (01.01. – 31.12.).

Der Benutzer gewährt den Mitarbeitern des ABK-Kundenzentrums ungehinderten Zutritt zu den Maschinen und räumt ihm die erforderliche Maschinenzeit für die Softwarewartung kostenlos ein. Treten Fehler auf, so ist der Nutzungsberechtigte verpflichtet, Protokolle über die Umstände bzw. Unterlagen, aus denen die Fehler ersichtlich sind, dem ABK-Kundenzentrum zur Verfügung zu stellen.

Der Benutzer verpflichtet sich, seine Daten durch entsprechende Sicherungskopien und Anfertigung von Duplikaten zu sichern.

### Wartungsvertrag „WV 14“

1. **Online-Updates:** Das Update auf die aktuelle ABK-Version kann jederzeit online vom Benutzer mittels ABK-Kundennummer und Passwort abgerufen und durchgeführt werden. Hierbei können aktuelle Setups installiert bzw. heruntergeladen werden bzw. stehen dem Benutzer auch laufend Hotfixes zur Verfügung.
2. **Einarbeitung und Aktualisierung auf neue Betriebssysteme und Standardkomponenten bzw. Einarbeitung von Neuerungen bei Normänderungen:** Wird eine ÖNORM aktualisiert bzw. geändert, die programmtechnische Auswirkung hat, so steht diese Änderung - sobald verfügbar - dem Benutzer zur Verfügung. Sobald programmtechnische Anpassungen bezüglich neuer Windows-Betriebssysteme als neue Programmversion verfügbar sind, erhält der Benutzer diese ebenfalls automatisch.
3. **Telefon- bzw. E-Mail-Support:** Hilfestellung bei Anfragen durch den Benutzer oder seines Operators innerhalb unserer Bürozeiten (MO-DO 08.00 – 17.00 Uhr und FR 08.00 – 14.00 Uhr). Hinweis: Support ersetzt in keiner Weise eine Schulung und bildet somit nur eine Hilfestellung zur Lösung des angefragten Problems. Somit steht Support nur Benutzern mit einer entsprechenden Schulung zu!
4. **Remote-Unterstützung mittels Fernwartung:** Dem Benutzer steht bei Problemen Unterstützung durch den ABK-Remote-Support mittels integriertem Remotetool (z.B. „FastViewer“) zur Verfügung.

5. **Konvertierungen der Standardisierten Leistungsbeschreibungen (StLB):** Die StLB Hochbau, Haustechnik und Beleuchtungstechnik werden nach Veröffentlichung durch den Herausgeber dem Benutzer in konvertierter Form online zur Verfügung gestellt. Hinweis: Dies inkludiert aber keinesfalls etwaige anfallende Lizenzgebühren.
6. **Österreichischer Industriestandard:** Die periodisch erscheinenden Texte der Ergänzungs-LB des Österreichischen Industriestandards werden dem Benutzer - bereits konvertiert und in die jeweilige StLB einsortiert - online zur Verfügung gestellt. Diese können jederzeit kostenlos im ABK-Format angefragt werden. Hinweis: Dies inkludiert aber keinesfalls etwaige anfallende Lizenzgebühren.
7. **Kataloge im ABK-Format:** Dem Benutzer werden bei Bedarf kostenlos Kataloge wie z.B. neue Kataloge für Kosten gemäß ÖNORM B 1801-1, Termine und Dokumente gemäß ÖNORM B 1800 oder Projektarten online zur Verfügung gestellt.
8. **10 % Nachlass auf ABK-Lizenerweiterungen:** Auf Lizenerweiterungen der Standard-ABK-Software erhält der Benutzer einen Nachlass von 10%. Dieser Nachlass ist nicht kumulierend wirksam und nicht mit Aktionen und sonstigen Nachlässen kombinierbar.
9. **Online-Einzeltrainings zu ermäßigten Konditionen:** Auf Online-Einzeltrainings, beispielweise für Projektunterstützungen und Individualbetreuung, erhält der Benutzer einen 25% Nachlass auf den angegebenen Preis je Verrechnungseinheit.
10. **Kostenlose Teilnahme an Webinaren:** Der Benutzer kann kostenlos an monatlich stattfindenden Webinaren teilnehmen.
11. **Tipps & Tricks Videos über YouTube-Kanal:** Dem Benutzer stehen über YouTube kostenlos Tipps & Tricks Videos in einem eigenen Channel zur Verfügung.

### Wartungsvertrag „WV 18“

Zusätzliche Leistungen zu „WV 14“:

12. **Vorortsupport bei technischen Problemen:** Dem Benutzer steht bei technischen Problemen mit der ABK-Software, die nicht über telefonischen Support oder Remote-Support lösbar sind, eine Hilfestellung vor Ort im Ausmaß von bis zu sechs Stunden in der Normalarbeitszeit (MO-DO 08.00 – 17.00 Uhr und FR 08.00 – 14.00 Uhr) inkl. Fahrtspesen bis 20km pro Kalenderjahr zur Verfügung. Darüber hinaus gehende Arbeitszeiten und/oder Fahrtspesen werden nach den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet.
13. **30% Nachlass auf Dienstleistungen und Schulungen:** Für Schulungen stellt das ABK-Kundenzentrum dem Benutzer Schulungspersonal zu den jeweils gültigen Sätzen um 30 % reduziert zur Verfügung. Dieser Nachlass ist auch bei angebotenen Dienstleistungen gültig.
14. **Gratis Jahresupdate als Datenträger per Post:** Der Benutzer erhält bei Bedarf das Jahresupdate zusätzlich zur Onlineverfügbarkeit als Hardmedium per Post zugeschickt.
15. **Kostenlose Indexwartung des Index Baukostenveränderung für den Hochbau BKV 2000, BKV 2011, BKV 2016 und BKV 2021 sowie der Baukostenindex für Straßen- und Brückenbau:** Der Benutzer erhält laufend die Updates des Index Baukostenveränderung für den Hochbau (BMAW), sowie die Baukostenindex für den Straßen- bzw. Brückenbau (Statistik Austria) als ABK-Sicherung im ABK-Format an eine zu nennende E-Mail-Adresse zugesandt.

16. **15 % Nachlass auf ABK-Lizenerweiterungen:** Der Benutzer erhält statt 10% nun 15 % Nachlass auf Erweiterungen seiner ABK-Lizenzen. Dieser Nachlass ist nicht kumulierend wirksam und nicht mit Aktionen und sonstigen Nachlässen kombinierbar.
17. **Kostenlose Druckformularanpassung mit Kopf-/Fußzeile (Logo):** Der Benutzer bekommt kostenlos sein Logo auf dem ABK-Standard-Kopf-/Fußzeilen-Formular angepasst.
18. **1x jährlich 2 Stunden Online-Consulting/-Schulung bzw. Projektunterstützung:** Dem Benutzer stehen jährlich 2 Stunden Online-Consulting kostenlos zur Verfügung. Dieses Kontingent kann jährlich kostenlos ausgeschöpft werden.
19. **Gratis Wartung für den aliquoten Anteil im Anschaffungsjahr:** Bei Abschluss der Wartungsvariante WV 18 wird im Jahr der Anschaffung der aliquote Wartungsbetrag nicht verrechnet. Dies trifft auch auf Erweiterungen zu.
20. **Aufzeichnungen von Webinaren:** Sämtliche aufgezeichneten Webinare werden dem Benutzer mit WV 18 auf Anforderung kostenlos als Download zur Verfügung gestellt.
21. **Schulungshandbücher für die interne Weiterbildung:** Zwecks Weiterbildung stehen dem Benutzer mit WV 18 auch Schulungsunterlagen in elektronischer Form als PDF zum Download zu.

### Nicht inkludierte Leistungen

Nicht Gegenstand des ABK-Wartungsvertrages sind:

- Kostenlose Problembehebung bei nicht mehr funktionierenden oder abhanden gekommenen Programminstallation nach Programmeingriffen durch den Anwender oder durch Dritte.
- Kostenlose Problembehebung bei nicht mehr funktionierenden oder abhanden gekommenen Daten nach Eingriffen in die Datenbank durch den Anwender oder durch Dritte.
- Kostenlose Problembehebung durch nicht korrekt konfigurierte Betriebssysteme und/oder Netzwerke.
- Kostenlose Problembehebung bei Verwendung fehlerhafter Daten Dritter.
- Schulung von Benutzern und Zeitaufwendungen, die durch Fehlbedienung durch nicht geschulte Benutzer auftreten.