



Notfall- Einsatz?

DATENBANK SUPPORT

ORACLE • POSTGRESQL • MSSQL • MYSQL





Schnelle und professionelle Hilfe

Unsere zertifizierten Techniker:innen betreuen bereits seit über 22 Jahren zahlreiche namhafte österreichische und internationale Unternehmen, rund um die Uhr um die Verfügbarkeit, Stabilität und Performance von ihren Datenbanken und Applikations-Servern zu gewährleisten.

Zielgruppe

Um ALLEN Datenbanken Nutzern (auch jenen ohne bestehenden DBConcepts Wartungsvertrag) bei einem Notfall rasch und effektiv helfen zu können, haben wir unsere "Notfalleinsatz" Packages entwickelt und laufend an die speziellen Anforderungen angepasst.

Leistungsumfang

Die Erfahrung hat gezeigt, dass nach einem Datenbank-Notfall in vielen Fällen weitere Wartungsmaßnahmen anfallen, welche die wiederholte Verfügbarkeit unserer Spezialist:innen notwendig machen.

Durch unsere "Notfalleinsatz" Packages behalten Sie auch im Ernstfall den Überblick über alle anfallenden Kosten und sichern sich gleichzeitig die Verfügbarkeit und Unterstützung unserer exzellenten Mitarbeiter:innen und unserer Infrastruktur.

Und das nicht nur einmalig, sondern über den vollen Zeitraum von **sieben Kalendertagen** hinweg!

Kommunikation

Einfache Eskalationen und klare Abläufe gewährleisten die absolute Transparenz und Nachvollziehbarkeit aller unserer Tätigkeiten. Dabei steht Ihnen unsere telefonische Hotline und unser Online Ticketsystem jederzeit zur Verfügung.



**SUPPORT FÜR 1 WOCH
INKLUDIERT!**

Ihr Notfall Support Package

LEISTUNGSZEITRAUM

Montag bis Sonntag von 0:00h bis 24:00h, 7 Kalendertage, beginnend ab Datum der Beauftragung.



KONTINGENT

Für anfallende Arbeitsstunden plus Überstundenzuschläge ist ein Stundenkontingent von fünf Stunden inkludiert. Ein darüber hinausgehender Arbeitsaufwand wird zusätzlich in Rechnung gestellt. Ein nicht verbrauchtes Stundenkontingent verfällt am Ende des Leistungszeitraumes.



IHR NOTFALL SUPPORT PACKAGE-PREIS

€ 4.390,- exkl.MwSt.



So kommen Sie schnell zu Ihrem Notfall Support Package

- ➔ Senden Sie von Ihrer Firmen E-Mail Adresse eine E-Mail an: **notfall@dbconcepts.com**
- ➔ Schreiben Sie in den Betreff Ihrer E-Mail: „Beauftragung Notfalleinsatz“
- ➔ Teilen Sie uns Ihre Kontaktdaten mit plus folgenden Text: „Hiermit beauftrage ich den Notfalleinsatz zu den Vertragsbedingungen gem. PDF-Dokument im Anhang.“
- ➔ **WICHTIG:** Bitte dieses PDF-Dokument im Anhang des E-Mails mitsenden!
- ✓ **Einer unserer Techniker nimmt nach Eingang Ihrer E-Mail umgehend mit Ihnen Kontakt auf.**



1. Vertragsbeginn und Vertragslaufzeit

Der Vertrag beginnt unmittelbar ab der schriftlichen Beauftragung via E-Mail durch den Auftraggeber für die Dauer von sieben Kalendertagen. Beide Vertragspartner stimmen ausdrücklich zu, dass eine vorzeitige Kündigung vor Ablauf der Vertragsdauer nicht zulässig ist.

2. Leistungsumfang

DBConcepts GmbH, Ares Tower, Donau-City Straße 11, 1220 Wien in weiterer Folge "Auftragnehmer" genannt, übernimmt die Fehlerbehebung des vom Auftraggeber übermittelten und beschriebenen Fehlverhaltens der Datenbank oder Middleware.

Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie, dass jeder Fehlerfall behoben werden kann, insbesondere wenn die Datenbank oder die Middleware am Datenträger physisch zerstört wurde.

3. Herstellung des Remote Zuganges

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle für den Remote-Zugriff erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Der für die Herstellung der Remoteverbindung entstehende Zeitaufwand wird vom Stundenkontingent des Auftraggebers abgezogen.

4. Bereitschaftszeiten

Die Techniker:innen des Auftragnehmers stehen dem Auftraggeber den Wochentagen von 8:00h bis 18:00h telefonisch zur Verfügung. An Wochenenden, Feiertagen und an Werktagen zwischen 18:00h und 08:00h stehen die Techniker:innen des Auftragnehmers dem Auftraggeber, nach Aktivierung durch ein vorgeschaltetes Callcenter, zur Verfügung.

5. Reaktionszeiten

Die maximale Zeitspanne, in welcher der Auftragnehmer mit der Problembhebung beginnt, beträgt dreißig Minuten nachdem die E-Mail mit der schriftlichen Beauftragung vom Auftraggeber beim Auftragnehmer eingelangt ist. Der Auftragnehmer ist stets bemüht, die Reaktionszeiten so gering wie möglich zu halten.

6. Allgemeiner Support

An Werktagen stehen dem Auftraggeber die Mitarbeiter:innen des Auftragnehmers im Zeitraum von 8:00h bis 18:00h zusätzlich zu den angeführten Leistungen

auch für allgemeine Fragen in dem von uns unterstützten Technologie Umfeld zur Verfügung.

7. Zugang zum Online Ticketsystem

Das Ticketsystem ist eine Web-App-Komponente, welche das schriftliche Erfassen von Problemfällen und/oder Unterstützungsanforderungen ermöglicht. Sie steht allen, vom Auftraggeber bei der Beauftragung angeführten Personen, 24h x 7 Tage pro Woche zur Verfügung. Jedes Ticket und sein Verlauf kann vom Auftraggeber jederzeit aktuell eingesehen und bearbeitet werden.

Es besteht die Möglichkeit, während der Bearbeitung, mit dem jeweiligen Techniker:in online zu kommunizieren. Die Reaktionszeit der Techniker:in des Auftragnehmers beträgt, je erfasstes Ticket bei einem akuten Problemfall, maximal dreißig Minuten. Als akuter Problemfall werden ausschließlich jene Tickets gewertet, bei denen es sich um die Behebung eines Datenbankstillstands oder um die Behebung einer unzumutbaren Beeinträchtigung des Systems handelt.

Alle anderen Problemfälle und/oder Unterstützungsanforderungen werden mit einer garantierten maximalen Reaktionszeit von einem Arbeitstag bearbeitet.

Jede Unterstützungsanforderung ist ausnahmslos (bei telefonischen Anfragen nachträglich) im Ticket System zu erfassen. Die kleinste zu verrechnende Zeiteinheit beträgt dreißig Minuten und wird vom Stundenkontingent des Auftragnehmers abgezogen. Die Abrechnung erfolgt in fünfzehn Minuten Einheiten.

Ausschließlich, die vom Auftraggeber bei der Vertragsunterzeichnung angeführten Personen sind berechtigt, auf der Seite des Auftragnehmers im Rahmen dieser Vereinbarung einen Wartungsfall oder einen Arbeits-einsatz auszulösen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, eventuelle Abänderungen oder Ergänzungen der Personenliste dem Auftraggeber umgehend und rechtzeitig bekannt zu geben.

8. Beauftragung des Notfalleinsatz Packages

Die Beauftragung des Notfalleinsatz erfolgt durch eine E-Mail des Auftraggebers an den Auftragnehmer, aus dem die Beauftra-

gung des Notfalleinsatz hervorgeht. Aufgrund der Dringlichkeit der Situation muss der Auftragnehmer davon ausgehen, dass der Auftraggeber von seiner Geschäftsführung autorisiert wurde den Notfall, gemäß diesen Vertragsbedingungen, zu beauftragen. Daher entfällt die Überprüfung der Autorisierung.

Für die anfallenden Arbeitsstunden und Überstundenzuschläge ist im Notfalleinsatz Package ein Stundenkontingent von fünf Arbeitsstunden inkludiert. Eventuell darüber hinausgehender Arbeitsaufwand wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

Der Auftragnehmer erwirbt mit dem Notfalleinsatz Package bei Vertragsabschluss ein Stundenkontingent in der Höhe von fünf Stunden zum Normalstundensatz von á € 180,- pro Stunde exkl. MwSt.

Das Stundenkontingent kann vom Auftraggeber jederzeit bei Bedarf zu den gleichen Bedingungen um zusätzliche Stunden erweitert werden.

Alle mit dem Notfalleinsatz Package erworbenen Stundenkontingente sind ausschließlich in Verbindung mit dem gegenständlichen Vertrag sieben Kalendertage ab dem Datum der Beauftragung gültig. Darüber hinaus verfallen am Ende der Vertragslaufzeit alle nicht verbrauchte Stunden.

9. Abrechnung der Leistungen

Alle mit diesem Vertrag im Zusammenhang stehenden Leistungen werden vom Auftragnehmer als „Normalstunden“ Verrechnungseinheit vom Stundenkontingent des Auftraggebers unmittelbar nach Leistungserbringung in Abzug gebracht. Eine Normalstunde entspricht 60 (sechzig) Minuten innerhalb der Normalarbeitszeit. Die kleinste Verrechnungseinheit beträgt in jedem Fall 15 (fünfzehn) Minuten.

Die Normalarbeitszeit ist werktags zwischen 08:00h und 18:00h. Für Leistungen außerhalb der Normalarbeitszeit werden je angefallener Stunde folgende Zuschläge verrechnet: Von Montag bis Freitag zwischen 18 Uhr und 22 Uhr werden Zuschläge von 100 Prozent verrechnet.



Von Montag bis Freitag zwischen 22 Uhr und 7 Uhr sowie an Samstagen, Sonntagen und Feiertag von 0 Uhr bis 24 Uhr werden Zuschläge von 150 Prozent verrechnet.

Die Verrechnung des Notfalleinsatz Packages erfolgt bei Auftragserteilung. Die Abbuchung der Stunden vom Kontingent erfolgt nach tatsächlichem Aufwand entsprechend dem unter Punkt 4 angeführten Bedingungen. Etwaige Aufschläge außerhalb der Normalarbeitszeit werden in Normalarbeitszeitstunden umgerechnet und ebenfalls vom Stundenkontingent abgebucht.

Bei erschöpftem Stundenkontingent werden vom Auftragnehmer, nach Information des Auftraggebers, allenfalls andauernde Arbeiten eingestellt, sofern vom Auftraggeber kein neuerliches Stundenkontingent in der Mindesthöhe von fünf Stunden beauftragt wurde.

10. Preise

Die angegebenen Preise verstehen sich in EURO zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer und gelten für den Erfüllungsort Wien. Die angeführten Preise sind bis 31. Dezember 2024 gültig.

11. Zahlung

Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturadatum ohne Abzug und spesenfrei fällig. Bei verspäteter Zahlung schuldet der Auftraggeber auch ohne Verschulden dem Auftragnehmer Verzugszinsen in der Höhe des 3-Monats EURIBOR plus fünf Prozent, sowie den Einsatz von Mahnspesen und der Kosten außergerichtlicher Verfolgung von Ansprüchen.

12. Reiseaufwände

Für die Erbringung der Dienstleistungen des Auftragnehmer außerhalb von Wien werden dem Auftraggeber zusätzlich zu den anfallenden Leistungen folgende Reiseaufwände verrechnet: Tagesdiäten und Kilometergeld werden entsprechend den steuerfreien Sätzen gemäß Kollektivvertrag des Auftragnehmers in Rechnung gestellt. Nächtigungs- (Hotel) und Fahrtkosten (Bahn, Flug, etc.) werden laut Beleg abgerechnet. Für Reisezeiten werden je tatsächlich angefallene Stunde eine halbe Stunde vom Stundenkontingent des Auftragnehmer abgezogen.

13. Technische Voraussetzungen

Grundvoraussetzung für Arbeiten am System des Auftraggebers ist, eine vom Auftraggeber erstellte, vorhandene und aktuelle Datenbanksicherung des Systems sowie ein aktiver Oracle Software-Update-Support Vertrag.

Der Auftraggeber bestätigt dem Auftragnehmer mit der Auftragserteilung für alle betroffenen Systeme über ausreichende gültige Lizenzen, entsprechend den jeweiligen Lizenzvorgaben der Software Hersteller, zu verfügen.

14. Allgemeine Bestimmungen

Beide Vertragspartner haben das Recht über Ideen, Verfahren, Konzepte und sonstiges E-Mail, die bei der Ausführung der vertragsgemäßen Pflege entstanden sind, frei zu verfügen.

Darüber hinaus bestehen zwischen den Vertragsparteien bezüglich des Vertragsgegenstandes keine weiteren mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen.

Sämtliche Änderungen oder Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Eine vom Auftraggeber beigelegte, gesonderte Einkaufsbedingung gilt nur, wenn sie vom Auftragnehmer ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

15. Vertraulichkeitsvereinbarung

Dieser Vertrag und seine allfälligen Beilagen stellen vertrauliche Informationen vom Auftragnehmer dar. Der Auftraggeber erklärt ausdrücklich, diese Informationen vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

16. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird bei der Feststellung der Eingrenzung und der Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln die Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise des Auftragnehmer beachten. Der Auftraggeber hilft, soweit es zumutbar ist, bei der Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler oder der sonstigen Mängel. Dies umfasst u.a. die Erstellung eines schriftlichen Mängelberichts, Anfertigung von Bildschirmausdrucken, sowie das Aufheben von Ein- und Ausgabedaten, Berechnungsergebnissen, Logfiles und Fehlerausgaben.

17. Ressourcenzugang

Der Auftraggeber erlaubt dem Auftragnehmer den Zugang zu seinen Datenverarbeitungseinheiten. Er hält auch die,

für die Durchführung örtlicher Pflegearbeiten notwendigen technischen Einrichtungen, wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.

18. Konkurrenzschutz

Der Auftraggeber verpflichtet sich jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeiter:innen des Auftragnehmer während der Dauer des Vertrages und 24 Monate darüber hinaus zu unterlassen. Der Auftraggeber verpflichtet sich im Falle des Verstoßes gegen diese Regelung ein nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Konventionalstrafe in der Höhe des Brutto Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters an den Auftragnehmer zu bezahlen.

19. Haftung

Der Auftragnehmer haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden.

Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet der Auftragnehmer nur, wenn der Auftraggeber sichergestellt hat, dass diese Daten in maschinenlesbarer Form mit üblichen Datenverarbeitungsanlagen lesbar und mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

Ein Backup der Daten ist vom Auftraggeber vor der Beauftragung durchzuführen.

Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Personenschäden sowie für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften beruhen.

Für Fehler von Herstellern der eingesetzten Hardware oder Software wird vom Auftragnehmer keine Haftung übernommen.

Der Auftragnehmer haftet nicht für Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt sowie aufgrund von Ereignissen, die dem Auftragnehmer die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen.



Hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen sowie Störungen im Leitungsnetz im Bereich von Kommunikationsdienstleistungsfirmen u.s.w.

Auch wenn die oben genannten Liefer- und Leistungsverzögerungen bei Lieferanten des Auftragnehmers oder deren Unterlieferanten und Unterauftragnehmern auftreten, hat der Auftragnehmer bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen diese nicht zu vertreten.

Der Auftragnehmer ist daher berechtigt, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Verzögerung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.

Bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches vom Auftragnehmer liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten.

20. Vertragsgültigkeit

Eine allfällig unwirksame

Vertragsbestimmung berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen und wird durch eine solche Bestimmung ersetzt, die der Unwirksamen am nächsten kommt.

21. Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien.

22. Verarbeitung personenbezogener Daten

Falls der Auftragnehmer für die Durchführung des Notfalleinsatzes personenbezogene Daten verarbeiten muss, garantiert der Auftraggeber die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung. Der Auftragnehmer handelt dabei im Auftrag des Auftraggebers und verarbeitet personenbezogene Daten nur in dem Ausmaß das notwendig ist, um den Notfalleinsatz erfolgreich durchzuführen. DBConcepts gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.



DATENBANK SUPPORT

ORACLE • POSTGRES •

MSSQL • MYSQL

