

Vertragsbedingungen für Supportverträge

§1 Geltungsbereich

1. Die NETWAYS GmbH (nachfolgend Auftragnehmer) bietet verschiedene Support-Leistungen für Kunden und Unternehmen im Bereich der Wartung und Fehlerbeseitigung von Open Source Software und Managed Services.

2. Im Rahmen dieser Tätigkeit werden verschiedene Arten der Hilfestellung, wie Telefon-Support, Fernwartung über das Internet oder Vor-Ort-Service angeboten. Dies geschieht entweder über Einzelaufträge oder durch einen dauerhaften Servicevertrag.

3. Supportleistungen des Auftragnehmers nach diesem Vertrag erfolgen ausschließlich zu den nachstehenden Vertragsbedingungen und den Bestimmungen der jeweils gültigen Preislisten, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden selbst dann keine Anwendung, wenn der Auftraggeber im Zusammenhang mit seiner Bestellung oder Beauftragung auf diese hinweist und der Auftragnehmer diesen nicht widerspricht. Zusagen, Nebenabreden sowie Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

§2 Vertragsschluss

1. Der Auftraggeber muss den Bestellschein oder das Angebot ausgefüllt und unterschrieben per Post oder per Fax an den Auftragnehmer senden. Hierin liegt das Angebot, einen Supportvertrag abzuschließen.

2. Der Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer kommt erst durch die schriftliche Annahme des Angebots durch den Auftragnehmer zustande.

§3 Verpflichtungen des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer, soweit dies notwendig ist, alle Zugangsdaten für das zu wartende System zur Verfügung zu stellen. Diese Daten sind entsprechend der Angaben im Bestellschein oder Angebot anzugeben. Der Auftrag wird nur bestätigt oder durchgeführt, wenn der Bestellschein oder das Angebot unterzeichnet ist.

2. Der Auftraggeber soll vor dem Beginn der Wartung durch den Auftragnehmer eine Datensicherung vornehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Wartungsarbeiten mit einem Datenverlust gerechnet werden muss. Der Auftragnehmer wird selbstständig keine Datensicherung über eine Fernleitung vornehmen.

§4 Supportanfrage

Der Auftraggeber kann aufgrund des abgeschlossenen Supportvertrages eine Supportanfrage an den Auftragnehmer per E-Mail oder per Webformular

stellen. Andere Kommunikationswege sind nach diesem Supportvertrag nicht vorgesehen und fallen nicht unter die Leistung dieses Supportvertrages, insbesondere die vereinbarten Reaktionszeiten, Zeitfenster oder Entgelte. Ausnahmen hiervon sind explizit im Angebot aufgeführt.

§5 Umfang der vertraglichen Leistung des Auftragnehmers

1. Aufgrund des Supportvertrages ist der Auftragnehmer verpflichtet, auf eine Supportanfrage des Auftraggebers innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit, telefonisch oder per E-Mail zu reagieren und diese zu bearbeiten ("Leistung"). Der Umfang der vom Auftragnehmer im Einzelnen zu erbringenden Leistung ist nachfolgend abschließend geregelt.

2. Supportanfragen sind grundsätzlich per eMail an support@netways.de zu richten. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.

3. Nach dem Absenden einer Supportanfrage per eMail oder Webformular erhält der Auftraggeber per eMail eine Eingangsbestätigung mit der Ticketnummer an die in der Anfragemail oder Webformular angegebene Absenderadresse.

4. Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit wird der Auftragnehmer den Auftraggeber unter der angegebenen eMail Adresse kontaktieren, um die Aufnahme der Bearbeitung zu bestätigen, weitere supportrelevante Angaben einzuholen oder einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.

5. Eine Garantie oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.

6. Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit erfolgen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf die Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.

7. Die Leistung des Auftragnehmers beschränkt sich auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen, welche sich bei der Erhaltung der Einsatzfähigkeit der unterstützten Software und der vom Kunden angegebenen Systeme ergeben.

8. Die vertragsgegenständlichen Leistungen des Auftragnehmers sind weiterhin beschränkt auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen mit den Diensten, Programmen und Paketen, die sich aus der Leistungsbeschreibung des Supportvertrages ergeben.

9. Ausgenommen von der Leistung des Auftragnehmers sind ferner jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem

(Consulting). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den Auftraggeber.

10. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Support Leistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte des Auftragnehmers zu erbringen.

§6 Supportlevel und Reaktionszeit

1. Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen in unterschiedlichen Supportlevels, die wie folgt definiert sind:

- a) 8x5: Montag bis Freitag von 9:30 bis 17:30 Uhr deutscher Zeit, nicht an deutschlandweiten und bayerischen Feiertagen
- b) 24x7: Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00

2. Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch Zeiten außerhalb des vereinbarten Supportlevels und der Reaktion durch den Auftragnehmer liegt.

3. Die Reaktionszeiten werden individuell vereinbart und sind im Angebot aufgeführt.

§7 Supportkontingent

Wenn im Vertrag ein Supportkontingent vereinbart wurde, gelten nachfolgende Regelungen:

1. Für die Bearbeitungen der Anfragen des Auftraggebers ist in der Leistungsbeschreibung des Vertrages ein Supportkontingent für einen kalendermäßigen Supportzeitraum festgelegt, auf das die maximale Bearbeitungsdauer beschränkt ist. Sobald das Zeitkontingent im betreffenden Intervall aufgebraucht wurde, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber darüber informieren.

2. Ist das Supportkontingent für den aktuellen Supportzeitraum aufgebraucht, werden weitergehende Leistungen in diesem Supportzeitraum zusätzlich nach dem vereinbarten Supportstundensatz abgerechnet.

3. Nicht aufgebrauchte Zeiteinheiten verfallen ersatzlos zum Ende des aktuellen Supportzeitraums und können nicht in den nächsten Supportzeitraum übertragen, erstattet oder verrechnet werden.

§8 Vergütung und Zahlungsweise

1. Sämtliche Preise gelten ab dem Geschäftssitz des Auftragnehmers und sind Netto-Preise in Euro, zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer ohne weitere Abzüge.

2. Das vom Auftraggeber zu zahlende Entgelt für den Supportvertrag ist jährlich im Voraus fällig, zahlbar ohne Abzug von Skonto, netto Kasse. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.

3. Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug, kann der Auftragnehmer seine Leistung verweigern und Verzugszinsen in Höhe von 8 % Prozent über dem Basiszinssatz des § 247 BGB verlangen. Als Tag der Zahlung gilt das Datum der Gutschrift auf dem Konto des Auftragnehmers. Die Geltendmachung eines

darüber hinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten.

4. Werden Umstände bekannt, die nach dem pflichtgemäßen kaufmännischen Ermessen des Auftragnehmers begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Auftraggebers entstehen lassen und zwar auch solche Tatsachen, die schon bei Vertragsabschluss vorlagen, dem Auftragnehmer jedoch nicht bekannt waren oder bekannt sein mussten, so ist der Auftragnehmer unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte in diesen Fällen berechtigt, die Weiterarbeit an laufenden Aufträgen einzustellen und für noch ausstehende Leistungen Vorauszahlungen oder Stellung von ihr genehmer Sicherheiten zu verlangen und nach erfolglosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist für die Leistung von solchen Sicherheiten, vom Vertrag zurückzutreten und Schadenersatz zu verlangen.

5. Der Auftraggeber kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

§9 Leistungstermin

1. Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Unterlagen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen; dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Verzögerung zu vertreten hat.

2. Ist die Nichteinhaltung der Fristen auf höhere Gewalt, z.B. Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, oder auf ähnliche Ereignisse, z.B. Streik, Aussperrung, behördliche Eingriffe, Energie – und Rohstoffknappheit, Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen, z. B. durch Ausfall der Elektrizitätsversorgung, Störungen im Internet, Feuer, Wasser, Elektronikschäden, Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder -rechnern und Maschinenschäden zurückzuführen, verlängern sich die Fristen angemessen.

§10 Laufzeit und Kündigung

1. Die Laufzeit eines Supportvertrages beträgt, sofern keine andere schriftliche Vereinbarung erfolgt, zwölf Monate. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ablauf schriftlich gekündigt wird.

2. Außerordentliche Kündigungen können nur aus wichtigem Grund, dann aber auch fristlos erfolgen.

3. Der Auftragnehmer hat das Recht, diese Vereinbarung fristlos zu kündigen, wenn der Nutzer die Nutzungsbedingungen verletzt oder mit mindestens zwei fälligen Zahlungen länger als 3 Monate im Zahlungsrückstand ist.

4. Dies gilt ebenfalls wenn der Zahlungsrückstand sich auf andere mit dem Auftragnehmer abgeschlossene Verträge bezieht. Auch können solche Verträge aufgrund von Vertragsverletzungen im Rahmen dieses Vertrages gekündigt werden.

§11 Datensicherung

1. Der Auftraggeber ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht ausdrücklich zur Leistung des Auftragnehmers gehört. Dazu zählt insbesondere die Sicherung seiner durch den Auftragnehmer zu wartenden Datenbestände. Sofern der Auftragnehmer ein Backup der Daten zur eigenen Absicherung erstellt, erwächst daraus keine Garantieerklärung oder ein Rechtsanspruch des Auftraggebers auf eine ordnungsgemäße Durchführung. Ein solches selbst erstelltes Backup wird nach Beendigung der Arbeiten umgehend gelöscht.

2. Soweit der Auftragnehmer Administrationsdienstleistungen für den Auftraggeber durchführt, hat der Auftraggeber vor jedem angekündigten Zugriff vom Auftragnehmer auf die Systeme des Auftraggebers eine Datensicherung durchzuführen. Für Schäden, die durch das Fehlen einer solchen Datensicherung entstehen, ist der Auftraggeber verantwortlich. Davon kann nur abgewichen werden, wenn die Datensicherung zum Pflichtenkreis des Auftragnehmers gehört.

§12 Schutzrechtsverletzungen, sonstige Rechtsverletzungen

1. Sofern nicht anders vereinbart, wird der Auftragnehmer die Lieferung in der Bundesrepublik Deutschland frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter ("Schutzrechte") erbringen. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten durch eine vom Auftragnehmer erbrachte, vertragsgemäß genutzte Lieferung gegen den Auftraggeber berechnete Ansprüche erhebt, haftet der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber innerhalb der Verjährungsfrist von einem Jahr wie folgt:

- a) Der Auftragnehmer wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten für die betreffende Lieferung entweder ein Nutzungsrecht erwirken, sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, oder sie austauschen. Ist dem Auftragnehmer dies nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.
- b) Die Pflicht des Auftragnehmers zur Leistung von Schadensersatz richtet sich nach den weiter unten festgelegten Haftungsbestimmungen.
- c) Die vorstehend genannten Verpflichtungen des Auftragnehmers bestehen nur, soweit der Auftraggeber den Auftragnehmer über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und dem Auftragnehmer alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Auftraggeber die Nutzung der Lieferung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, wird er den Dritten darauf hinweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

2. Ansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat

oder die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Auftraggebers, durch eine vom Auftragnehmer nicht voraussehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Lieferung vom Auftraggeber verändert oder zusammen mit nicht vom Auftragnehmer gelieferten Produkten eingesetzt wird.

3. Bei Vorliegen von Schutzrechtsverletzungen und sonstigen Rechtsmängeln gelten die Bestimmungen zur Sachmängelhaftung entsprechend.

4. Eine Haftung des Auftragnehmers für Schutzrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsmängel betreffend Open Source Software ist ausgeschlossen.

5. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer wegen eines Rechtsmangels sind ausgeschlossen.

§13 Haftung

1. Für Schäden haftet der Auftragnehmer nur dann, wenn der Auftragnehmer oder einer seiner Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt hat oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vom Auftragnehmer oder einer seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist. Erfolgt die schuldhaftige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung des Auftragnehmers auf solche typische Schäden begrenzt, die für den Auftragnehmer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.

2. Die Haftung des Auftragnehmers wegen zugesicherter Eigenschaften, bei Personenschäden sowie aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt.

3. Im Anwendungsbereich der Telekommunikationskundenschutzverordnung (TKV) bleibt die Haftungsregelung des § 7 Abs. 2 TKV in jedem Fall unberührt.

§14 Gegenseitige Pflichten, Geheimhaltung, Datenschutz

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, alle Informationen, die sie direkt oder indirekt im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erlangen und als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich zu behandeln und nur im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages zu verwenden. Die Vertragspartner sichern sich gegenseitig zu, diese Informationen weder an Dritte weiterzugeben noch in anderer Form Dritten zugänglich zu machen und alle angemessenen Vorkehrungen zu ergreifen, um einen Zugriff Dritter auf diese Informationen zu vermeiden.

2. Die Geheimhaltungsverpflichtung bezieht sich auf alle Informationen, die beide Vertragsparteien oder einer ihrer Angestellten im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages erlangt hat oder erlangen wird, insbesondere auf

- a) Quellcode individuell erstellter Software, sowie die Software selbst
- b) Zeitpläne, Ziele und Ideen

- c) Andere nicht öffentlich verfügbare Informationen, die ein Partner bei der Erfüllung dieses Vertrages über den anderen Vertragspartner erhält.

3. Die Geheimhaltungsverpflichtung nach diesem Vertrag erstreckt sich auch auf sämtliche Mitarbeiter und Beauftragte beider Vertragsparteien, ohne Rücksicht auf die rechtliche Ausgestaltung der Zusammenarbeit. Die Vertragsparteien verpflichten sich, diesem Personenkreis entsprechende Geheimhaltungsverpflichtungen aufzuerlegen, soweit dies noch nicht geschehen ist.

4. Die Geheimhaltungspflichten nach diesem Vertrag bleiben über die Beendigung dieses Vertrages 36 Monate hinaus bestehen. Die Geheimhaltungspflichten nach diesem Vertrag bestehen nicht, bzw. nicht mehr, wenn und soweit die betreffenden Informationen nachweislich

- a) Allgemein bekannt sind, bzw. geworden sind
- b) Ohne Verschulden eines Vertragspartners allgemein bekannt werden
- c) Rechtmäßig von einem Dritten erlangt wurden oder werden
- d) Bei einem Partner bereits vorhanden sind
- e) Nach Vereinbarung Dritten zugänglich gemacht werden dürfen.

5. Der Auftragnehmer darf auf die Geschäftsbeziehung mit dem Auftraggeber im Rahmen von Referenzen hinweisen und diese zu werblichen Zwecken nutzen, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde.

6. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, keine fest angestellten oder freien Mitarbeiter, des anderen Vertragspartners, auch bis 2 Jahre nach Beendigung eines Vertragsverhältnisses, abzuwerben, anzustellen oder in eigenen Dienst- oder Werkvertragsverhältnissen zu beschäftigen. Bei Zuwiderhandlung verpflichten sich die Vertragspartner zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 11.000 EUR für jeden Fall der Zuwiderhandlung, an den anderen Vertragspartner. Die Vertragsstrafe wird nicht fällig, wenn der andere Vertragspartner schriftlich einem solchen Vertragsverhältnis zustimmt.

§15 Allgemeine Bedingungen

1. Es gilt ausschließlich das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 11.04.1980 über Verträge über den Internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.

2. Der Auftraggeber kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.

3. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien ist Nürnberg.

4. Es sind ausschließlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers gültig. Sollten Bestimmungen dieses Vertrages mit allgemeinen Geschäftsbedingungen im Widerspruch stehen, so gelten die Bestimmungen dieses Vertrages.

5. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags nicht rechtswirksam sein, oder ihre Rechtswirksamkeit

durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten. Entsprechendes gilt, wenn sich bei der Durchführung des Vertrages eine ergänzungsbedürftige Lücke ergibt.

6. Erfüllungsort für alle Leistungen aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers.