

Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETWAYS Managed Services GmbH

§1 Geltungsbereich

1. Lieferungen und Leistungen der NETWAYS Managed Services GmbH (nachfolgend NETWAYS) erfolgen ausschließlich zu den nachstehenden Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen in der jeweils gültigen Preisliste, soweit nicht schriftlich etwas Gegenteiliges vereinbart ist.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn der Kunde im Zusammenhang mit seiner Bestellung oder Beauftragung auf diese hinweist und NETWAYS diesen nicht widerspricht. Zusagen, Nebenabreden sowie Änderungen oder Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

§2 Lieferungen und Leistungen

1. Angebote von NETWAYS sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst mit Auftragsbestätigung von NETWAYS, spätestens mit der Annahme der Lieferung und/oder der Leistung durch den Kunden zustande.
2. Inhalt und Umfang der von NETWAYS geschuldeten Leistungen ergeben sich ohne andere schriftliche Vereinbarungen aus der Auftragsbestätigung von NETWAYS.
3. Zumutbare Teillieferungen und/oder Teilleistungen sind zulässig und können gesondert in Rechnung gestellt werden.
4. NETWAYS behält sich Produktänderungen, insbesondere im Zuge von Weiterentwicklungen vor, sofern die vereinbarten Leistungsdaten erreicht werden, und für den Kunden zumutbar sind.
5. Liefertermine sind unverbindlich, es sei denn, sie werden ausdrücklich schriftlich als verbindlich vereinbart. NETWAYS kommt in jedem Fall nur dann in Verzug, wenn die Verzögerung von NETWAYS verschuldet ist, die Leistung fällig ist und der Kunde NETWAYS erfolglos eine angemessene, schriftliche Nachfrist von mindestens 14 Tagen gesetzt hat.
6. Liefertermine verlängern sich für NETWAYS angemessen bei Störungen aufgrund höherer Gewalt und anderer von NETWAYS nicht zu vertretenden Ereignissen, wie etwa Störungen bei der Selbstbelieferung durch Lieferanten, Streiks, Aussperrungen, Betriebsstörungen, etc. NETWAYS behält sich das Recht vor, vom Verträge zurückzutreten, wenn die durch derartige Ereignisse hervorgerufene Leistungsverzögerung länger als sechs Wochen andauert.

§3 Prüfung und Gefahrenübergang

1. Der Kunde hat gelieferte Ware unverzüglich nach Erhalt auf Vollständigkeit, Übereinstimmung mit den Lieferpapieren und Mangelhaftigkeit zu überprüfen. Unterbleibt eine schriftliche Rüge innerhalb von vier Tagen ab Lieferscheindatum, gilt die Ware als ordnungsgemäß und vollständig geliefert, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.
2. Die Gefahr einer Beschädigung oder eines Verlustes des Vertragsprodukts geht mit der Übergabe an den Kunden oder ein Transportunternehmen auf den Kunden über.
3. Weist durch ein Transportunternehmen gelieferte Ware erkennbare Schäden oder Fehlmengen auf, hat der Kunde diese bei Anlieferung schriftlich auf der Empfangsbescheinigung des Transportunternehmens zu vermerken. Der Vermerk muss den Schaden bzw. die Fehlmenge hinreichend deutlich kennzeichnen (Schadensanzeige gemäß §438 HGB).

§4 Preise und Zahlungsbedingungen

1. Die Preise ergeben sich aus der Auftragsbestätigung von NETWAYS, ansonsten mangels anderer schriftlicher Vereinbarung aus der im Zeitpunkt der Annahme des Auftrages aktuellen Preisliste.
2. Die Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer ab dem Geschäftssitz von NETWAYS. Eine handelsübliche Verpackung bei zu liefernden Produkten ist in den Preisen eingeschlossen. Sonstige Nebenleistungen des Versands, insbesondere Fracht, Umwelt- und Abwicklungspauschalen werden dem Kunden gemäß jeweils gültiger Preisliste in Rechnung gestellt.
3. NETWAYS ist berechtigt, die Vergütung bei Dauerschuldverhältnissen für die von ihr angebotenen Leistungen erstmalig 6 Monate nach Abschluss des Vertrages zu erhöhen. Die Erhöhung ist an die von NETWAYS aufgrund der allgemeinen Preisentwicklung entstehende Kostensteigerung anzupassen. Sie wird einen Monat nach ihrer Mitteilung wirksam. Der Kunde kann für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen. NETWAYS weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin.

4. Zahlungen sind 10 Tage nach Rechnungserstellung ohne jeden Abzug fällig. Rechnungsstellung erfolgt mit Lieferung oder auf dem Postweg. Überschreitet der Kunde die eingeräumten Zahlungsfristen, so werden ohne weitere Mahnung ab Eintritt der Fälligkeit Zinsen in Höhe von 9% p.a. über dem jeweils gültigen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank auf den Kaufpreis geschuldet. Das Recht zur Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens bleibt unberührt.

5. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt bei Hosting und Managed Service Verträgen ist monatlich im Voraus fällig, zahlbar ohne Abzug von Skonto, netto Kasse. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.

6. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt bei Supportverträgen ist jährlich im Voraus fällig, zahlbar ohne Abzug von Skonto, netto Kasse. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.

7. Die Kosten für Leistungen, die über vereinbarte Pauschalleistungen hinaus in Anspruch genommen werden, bemessen sich nach den jeweils bei Inanspruchnahme gültigen NETWAYS Preisen.

8. NETWAYS ist berechtigt, trotz anderslautender Bestimmungen des Kunden, Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sind bereits Kosten und Zinsen durch Verzug entstanden, ist NETWAYS berechtigt, die Zahlungen zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf Hauptleistungen anzurechnen.

9. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenforderungen ausüben, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen. Bei laufenden Geschäftsbeziehungen gilt jede einzelne Bestellung als gesondertes Vertragsverhältnis.

10. Wird von den Zahlungsbedingungen ohne rechtfertigenden Grund abgewichen, kann NETWAYS jederzeit wahlweise Lieferung Zug um Zug gegen Barzahlung, Vorkasse oder Sicherheitsleistung verlangen. Alle offenen Forderungen, einschließlich derjenigen, für die andere Zahlungsbedingungen vereinbart wurden, werden zur sofortigen Zahlung fällig.

11. Mit NETWAYS vereinbarte Termine können spätestens 1 Woche vor dem Termin vom Kunden abgesagt werden.

§5 Datenverarbeitung

Die Auftragsabwicklung erfolgt bei NETWAYS mit Hilfe elektronischer Datenverarbeitung. Der Kunde erteilt seine ausdrückliche Zustimmung zur Verarbeitung von Daten, die NETWAYS im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt geworden und zur Auftragsabwicklung notwendig sind. Der Kunde ist auch damit einverstanden, dass NETWAYS die aus der Geschäftsbeziehung mit ihm erhaltenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes für geschäftliche Zwecke von NETWAYS verwendet.

§6 Vertragsdauer und Kündigung

1. Verträge können von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende jeden Kalenderquartals gekündigt werden. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart, 1 Jahr, bei Hosting und Managed Services Verträgen 2 Jahre. Wird der Vertrag nicht fristgemäß gekündigt, verlängert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr.

2. Bei erheblichen Verstößen gegen die vertraglichen Pflichten einer Vertragspartei, ist die jeweils andere Vertragspartei zur sofortigen Kündigung berechtigt. Ein beidseitig zur außerordentlichen Kündigung berechtigender Grund liegt insbesondere vor, wenn das Insolvenzverfahren gegen eine Vertragspartei eröffnet wird, dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen eingeleitet werden.

3. Bei Beendigung des Vertrages werden beide Parteien alle ihr mit Vertragsunterzeichnung übergebenen Unterlagen zurückgeben bzw. nachweisen, dass diese Unterlagen ordnungsgemäß vernichtet wurden. Vorhandene Datenbestände sind physikalisch zu löschen.

4. Wirkung der Kündigung – Bei Kündigung gilt Folgendes: (a) mit Ausnahme der in diesem Absatz festgehaltenen Rechte verlieren alle Rechte und Lizenzen, die dem Kunden von NETWAYS gewährt wurden, mit Ablaufdatum des Vertrags ihre Gültigkeit und alle Endnutzerkonten und gespeicherten Daten werden gelöscht; (b) der Kunde kann vor der Kündigung einen angemessenen Zeitraum für das Exportieren seiner gespeicherten Daten anfordern und NETWAYS kann dem Kunden diesen Zeitraum zu den dann geltenden Preisen in Rechnung stellen; sowie (c) NETWAYS löscht nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung durch einen Administrator und innerhalb eines wirtschaftlich angemessenen Zeitraums alle mit dem Kundenkonto zusammenhängenden Endnutzerkonten und gespeicherten Daten.

§7 Eigentumsvorbehalt

1. Die gelieferten Produkte bleiben Eigentum von NETWAYS bis zur Erfüllung aller, auch zukünftiger Forderungen aus dem Vertrag und darüber hinaus aus der gesamten Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.
2. Der Kunde ist zur Weiterveräußerung der Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr unter Eigentumsvorbehalt berechtigt. Seine künftigen Forderungen aus der Weitergabe der Vorbehaltsware tritt der Kunde hiermit im jeweiligen Rechnungswert bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Ansprüche zur Sicherheit an NETWAYS ab. NETWAYS darf zur Sicherung seiner Zahlungsansprüche jederzeit diese Abtretung offenlegen. Auf Verlangen von NETWAYS wird der Kunde NETWAYS Namen und Anschrift seiner betroffenen Abnehmer sowie Art und Umfang seiner gegen diese bestehenden Ansprüche mitteilen.
3. Eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung von Vorbehaltsware ist dem Kunden nicht erlaubt. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware wird der Kunde auf das Eigentum von NETWAYS hinweisen und NETWAYS unverzüglich schriftlich benachrichtigen.
4. Eine Verbindung, Vermischung, Verarbeitung oder Umbildung der Vorbehaltsware erfolgt ausschließlich für NETWAYS. In diesem Falle erwirbt NETWAYS einen Miteigentumsanteil an der fertigen Ware bzw. an der neuen Sache, der dem Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zum Wert der fertigen Ware bzw. der neuen Sache entspricht.
5. Bei Zahlungsverzug, auch aus anderen und zukünftigen Lieferungen oder Leistungen von NETWAYS an den Kunden, oder bei Anhaltspunkten für eine Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden darf NETWAYS zur Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes die Geschäftsräume des Kunden betreten und die Vorbehaltsware an sich nehmen bzw. die Abtretung von Herausgabeansprüchen des Kunden gegen seine Abnehmer verlangen.
6. Die Rücknahme oder Pfändung der Vorbehaltsware durch NETWAYS gilt nicht als Vertragsrücktritt, sofern der Kunde Kaufmann ist.
7. Auf Verlangen des Kunden wird NETWAYS Sicherheiten insoweit freigeben, als ihr Wert die zu sichernden Forderungen insgesamt um mehr als 10 % übersteigt.
8. Für Test- und Vorführzwecke gelieferte Gegenstände bleiben im Eigentum von NETWAYS. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Aufbewahrung Sorge zu tragen und darf die Gegenstände nur aufgrund gesonderter Vereinbarung mit NETWAYS über den Test und Vorführzweck hinaus benutzen. Etwaige Kosten für die Nutzung während und nach Beendigung des Testzeitraums werden gesondert im Angebot ausgewiesen.

§8 Pfandrecht

1. Bringt der Kunde in seinem Eigentum stehende Sachen in die Geschäftsräume von NETWAYS ein, entsteht für Forderungen von NETWAYS gegenüber dem Kunden zu Gunsten von NETWAYS ein Pfandrecht an der Sache. Das Pfandrecht erlischt erst durch vollständige Befriedigung der Forderungen aus diesem Vertrag bei Beendigung des Vertragsverhältnisses.
2. Hat der Kunde ein sonstiges Recht an einer Sache, die in die Räume von NETWAYS eingebracht wird, insbesondere ein Anwartschaftsrecht, so tritt er dieses zur Sicherung der Forderungen von NETWAYS gegenüber dem Kunden bereits jetzt an NETWAYS ab.

§9 Gewährleistung

1. NETWAYS gewährleistet, dass die Vertragsprodukte nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind und für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung geeignet sind bzw. sich für die gewöhnliche Verwendung eignen. Dabei sind sich die Vertragspartner bewusst, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler der Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.
2. NETWAYS übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Funktionen von Software den Anforderungen des Kunden genügen und die Vertragsprodukte in der vom Kunden getroffenen Auswahl zusammenarbeiten.
3. Sachmängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder wenn das Produkt durch den Kunden oder Dritte verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, benutzt oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen der Hersteller entsprechen. Eine Haftung für Sachmängel besteht nur, sofern die Ursache des Sachmangels bereits im Zeitpunkt des Gefahrenübergangs vorlag.

4. Falls keine abweichende individuelle Regelung getroffen worden ist, verjähren Sachmängelansprüche in 12 Monaten und die Verjährung beginnt mit Ablieferung. Sachmängelhaftungsansprüche sind nur mit Zustimmung von NETWAYS übertragbar. Weitergehende Garantie und Gewährleistungszusagen der Hersteller gibt NETWAYS in vollem Umfang an den Kunden weiter, ohne dafür selbst einzustehen.

5. Bei Vorliegen eines Sachmangels erfolgt nach Wahl von NETWAYS zunächst Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von NETWAYS über. Ist NETWAYS zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung nicht in der Lage, ist dies mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden oder beseitigt NETWAYS Mängel nicht innerhalb einer angemessenen, schriftlich gesetzten Nachfrist, ist der Kunde zur Minderung des Kaufpreises oder zum Rücktritt vom Kaufvertrag berechtigt. Liefert NETWAYS zum Zwecke der Nacherfüllung ein Ersatzprodukt, hat der Kunde das mangelhafte Produkt herauszugeben und Wertersatz für Gebrauchsvorteile zu leisten. Im Falle des Rücktritts wird dem Kunden ein Betrag gutgeschrieben, der sich aus dem Kaufpreis abzüglich der wertmäßigen Gebrauchsvorteile ergibt. Für die Ermittlung der Gebrauchsvorteile wird auf das Verhältnis der Nutzung des Gegenstandes durch den Käufer zur voraussichtlichen Gesamtnutzungsdauer abgestellt.

6. Alle mit der Nachbesserung oder Ersatzlieferung verbundenen Nebenkosten (z. B. Transportkosten, Verpackungskosten) trägt der Kunde, es sei denn, dass sie zum Auftragswert außer Verhältnis stehen.

7. Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Sachmangel nicht vorliegt, werden die Kosten der Überprüfung und Reparatur zu den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von NETWAYS berechnet.

8. Bei Inanspruchnahme der Gewährleistung, kostenpflichtigen Reparaturaufträgen und Retouren jeglicher Art gelten die jeweils aktuellen Abwicklungsrichtlinien und die jeweils aktuelle Preisliste.

§10 Nutzungsrechte an Softwareentwicklungen

NETWAYS räumt dem Kunden ein unbefristetes, unwiderrufliches Nutzungsrecht an Softwareentwicklungen einschließlich Dokumentation und Benutzungsanleitung ein. Das Nutzungsrecht gilt für alle bekannten Nutzungsarten einschließlich der Bearbeitung und Vervielfältigung. Alle von Open Source Lizenzen umfassten Bestandteile der Software unterliegen der jeweiligen Lizenz und den sich daraus ergebenden Rechten.

§11 Haftung

1. NETWAYS haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Für leichte Fahrlässigkeit haftet NETWAYS nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. NETWAYS haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Der Anwendungsbereich d. § 44a TKG bleibt unberührt.

2. Ist die Haftung von NETWAYS ausgeschlossen oder begrenzt, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

3. Die Haftung für einen von NETWAYS zu vertretenden Verlusts von Daten oder Programmen ist zudem auf den Schaden begrenzt, der eingetreten ist bzw. wäre, wenn der Kunde seine Daten innerhalb angemessener Intervalle gesichert hat bzw. hätte (Backup).

6. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit begrenzt auf die Deckungssumme der von NETWAYS abgeschlossenen Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung. NETWAYS ist im Einzelfall bereit, die entsprechende Deckungssumme dem Kunden mitzuteilen.

§12 Datensicherung

1. Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht ausdrücklich zur Leistung von NETWAYS gehört. Dazu zählt insbesondere die Sicherung seiner durch NETWAYS zu wartenden Datenbestände. Sofern NETWAYS 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 NETWAYS Administrationsdienstleistungen für den Kunden durchführt, hat der Kunde vor jedem angekündigten Zugriff von NETWAYS auf die Systeme des Kunden eine Datensicherung durchzuführen. Für Schäden, die durch das Fehlen einer solchen Datensicherung entstehen, ist der Kunde verantwortlich. Davon kann nur abgewichen werden, wenn die Datensicherung zum Pflichtenkreis von NETWAYS gehört.

§13 EG-Einfuhrumsatzsteuer

Ein Kunde mit Sitz außerhalb Deutschlands hat die Regelungen der Einfuhrumsatzsteuer der Europäischen Union zu beachten, insbesondere unaufgefordert die Umsatzsteueridentifikationsnummer an NETWAYS bekannt zu geben und bereitwillig notwendige Auskünfte zu erteilen. Bei Missachtung hat der Kunde NETWAYS den dadurch entstehenden Aufwand zu erstatten.

§14 Allgemeine Bestimmungen

1. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.
2. NETWAYS darf auf die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden im Rahmen von Referenzen hinweisen und diese zu werblichen Zwecken nutzen, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde.
3. 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 15.000 EUR für jeden Fall der Zuwiderhandlung, an den anderen Vertragspartner. Die Vertragsstrafe wird nicht fällig, wenn der andere Vertragspartner schriftlich einem solchen Vertragsverhältnis zustimmt.
4. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts, öffentlich - rechtliches Sondervermögen oder im Inland ohne Gerichtsstand ist, Nürnberg. NETWAYS ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Für die von NETWAYS auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Verträge und für aus ihnen folgende Ansprüche gleich welcher Art gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum Einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen (CISG).
5. Der Kunde wird nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes darauf hingewiesen, dass seine für die Abwicklung der geschäftlichen Beziehungen erforderlichen firmen-, bzw. personenbezogenen Daten mit Hilfe der EDV verarbeitet werden.
6. Sollten Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder des Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle jeder unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, wie sie die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Entsprechendes gilt für Unvollständigkeiten.
7. NETWAYS behält sich vor, diese Regelungen regelmäßig zu überprüfen und, soweit gesetzlich erforderlich, anzupassen.

Besondere Bedingungen für NWS, Hosting und Managed Services

§1 Allgemeine Bestimmungen

Diese besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen von NETWAYS, und gehen diesen im Zweifel vor.

§2 Verfügbarkeit

1. NETWAYS stellt durch eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet-Knoten sicher, so dass eine möglichst hohe Datenübertragungsgeschwindigkeit für Benutzer erreicht wird.

2. Server und Services sind durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von NETWAYS liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, DDoS etc.), über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern für NETWAYS absehbar ist, dass Ausfallzeiten für Wartung und Software-Updates länger als drei Stunden dauern, wird NETWAYS dies dem Kunden mindestens einen Tag vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

§3 Pflichten des Kunden

1. Sollte es bei der Nutzung der Server und der Services zu Störungen kommen, so wird der Kunde NETWAYS von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

2. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, NETWAYS unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

3. Als unbefugte Dritte gelten nicht die Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Willen des Kunden nutzen.

4. Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen vorstehende Verpflichtung verspricht der Kunde die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,01 €. Außerdem berechtigt ein Verstoß des Kunden gegen die genannten Verpflichtungen von NETWAYS zur außerordentlichen Kündigung.

5. Verstößt der Kunde gegen diese Pflicht, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung gegenüber NETWAYS von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, NETWAYS von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche NETWAYS, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

§4 Vorübergehende Sperrung

1. NETWAYS ist berechtigt, die Anbindung der Website zum Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung der Website), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte der Website iSv. § 3 Ziff. 4 vorliegt, aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

2. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.

3. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder aber NETWAYS die Möglichkeit hatte, aufgrund des Verhaltens des Kunden den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

§5 Rechteeinräumung

1. Die Inhalte der Website sind für den Kunden nach Urheberrechtsgesetz (als Werk, Sammelwerk, Datenbankwerk, Computerprogramm, Lichtbild, Datenbank, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten), Kunsturhebergesetz, Markengesetz oder über sonstige

Schutzrechte geschützt („geschützte Inhalte“).

2. Der Kunde gewährt NETWAYS das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers (für Backup-Kopien: auf den Ort ihrer Verwahrung) beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrages auf dem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen.

3. Der Kunde gewährt NETWAYS das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, weltweite, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte über das von NETWAYS unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet der Öffentlichkeit in einer Weise zugänglich zu machen, dass Mitglieder der Öffentlichkeit Zugang zur Website von einem Ort und zu einer Zeit, die sie jeweils individuell wählen, haben und diese Daten durch Herunterladen vom Server von NETWAYS speichern können. Soweit nach Beendigung des Vertrages geschützte Inhalte von Dritten in Cache-Speichern vorgehalten werden, wird diese Speicherung nicht mehr NETWAYS zugerechnet.

§6 Mängelhaftung

Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf Servern und Storage-Systemen schließt NETWAYS jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.

§7 Supportleistungen

1. Falls Supportleistungen vereinbart wurden, ist NETWAYS verpflichtet, auf eine Supportanfrage des Kunden innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit telefonisch oder per E-Mail zu reagieren und diese zu bearbeiten ("Leistung"). Der Umfang der von NETWAYS im Einzelnen zu erbringenden Leistung ist in den **Vertragsbedingungen für MyEngineer, Supportleistungen und Outsourcing** abschließend geregelt.

2. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.

Vertragsbedingungen für MyEngineer, Supportleistungen und Outsourcing

§1 Allgemeine Bestimmungen

Diese besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen von NETWAYS, und gehen diesen im Zweifel vor

§2 Verpflichtungen des Auftraggebers

1. Der Kunde hat NETWAYS, 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.
2. Der Kunde muss vor dem Beginn von Wartungsarbeiten durch NETWAYS eine Datensicherung vornehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Wartungsarbeiten mit einem Datenverlust gerechnet werden muss. NETWAYS wird selbstständig keine Datensicherung über eine Fernleitung/das Internet vornehmen.

§3 Support-/Outsourcinganfrage

Der Kunde kann aufgrund des abgeschlossenen Support- oder Outsourcingvertrages eine Anfrage an NETWAYS per E-Mail an service@netways.de stellen. Andere Kommunikationswege sind nach diesen Bedingungen nicht vorgesehen und fallen nicht unter die Leistung eines NETWAYS Supportvertrages, insbesondere die vereinbarten Reaktionszeiten, Zeitfenster oder Entgelte. Ausnahmen hiervon sind explizit im Angebot aufgeführt.

§4 Umfang der vertraglichen Leistung bei Supportverträgen

1. Aufgrund eines Supportvertrages ist NETWAYS verpflichtet, auf eine Supportanfrage des Kunden innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit, telefonisch oder per E-Mail zu reagieren und diese zu bearbeiten ("Leistung"). Der Umfang der von NETWAYS im Einzelnen zu erbringenden Leistung ist nachfolgend abschließend geregelt.
2. Supportanfragen sind grundsätzlich per Email an service@netways.de zu richten. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.
3. Nach dem Absenden einer Supportanfrage per Email erhält der Kunde per Email eine Eingangsbestätigung mit der Ticketnummer an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse.
4. Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit wird NETWAYS den Kunden unter der angegebenen Emailadresse 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 Kunde hat keinen Anspruch auf die Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.
7. Die Leistung von NETWAYS 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 von NETWAYS 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 von NETWAYS 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. NETWAYS ist berechtigt, die Supportleistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte von NETWAYS zu erbringen.

§5 Supportlevel und Reaktionszeit

1. NETWAYS 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

NETWAYS Managed Services GmbH Tel.: +49 911 92885-0
Deutschherrnstr. 15-19 Fax: +49 911 92885-77
90429 Nürnberg E-Mail: info@netways.de

<http://www.netways.de>

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

3. Die Reaktionszeiten werden individuell vereinbart und sind im Angebot aufgeführt. Im Standardfall ist unsere Reaktionszeit „Next Business Day“.

§6 Support-/Outsourcingkontingent

Wenn im Vertrag ein Support- oder Outsourcingkontingent vereinbart wurden, gelten nachfolgende Regelungen:

1. Für die Bearbeitungen der Anfragen des Kunden ist in der Leistungsbeschreibung des Vertrages ein Kontingent für einen kalendermäßigen Zeitraum festgelegt, auf das die maximale Bearbeitungsdauer beschränkt ist.
2. Ist das Kontingent für den aktuellen Zeitraum aufgebraucht, werden weitergehende Leistungen in diesem Zeitraum zusätzlich nach dem vereinbarten Stundensatz abgerechnet.
3. Nicht aufgebrauchte Zeiteinheiten verfallen ersatzlos zum Ende des aktuellen Zeitraums und können nicht in den nächsten Zeitraum übertragen, erstattet oder verrechnet werden.
4. Anfragen im Rahmen von Kontingenten unterliegen keinen Reaktionszeiten.

§7 Leistungstermin

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

§8 Abschaltung im Notfall

Im Falle einer Beeinträchtigung der Sicherheit der Infrastruktur im NETWAYS Netzwerk durch z.B. erhöhtes Spam- oder Virenaufkommen oder durch unverhältnismäßig hohen Traffic auf einem Kundensystem, kann NETWAYS das betroffene Kundensystem kurzfristig auch ohne vorherige Ankündigung vom Netz nehmen. Der Kunde wird von dieser Maßnahme umgehend informiert. In Zusammenarbeit mit dem Kunden wird NETWAYS versuchen, diese Störung schnellstmöglich zu beheben. Falls die Störung durch ein Verschulden des Kunden ausgelöst wurde, hat der Kunde die Kosten der Störungsbeseitigung zu tragen und die Ausfallszeiten werden nicht auf die vereinbarte Verfügbarkeit angerechnet.