

Vertragsbedingungen für Supportverträge der NETWAYS GmbH und der NETWAYS Professional Services GmbH

§1 Geltungsbereich

1. Die NETWAYS GmbH und die NETWAYS Professional Services GmbH (nachfolgend Auftragnehmer) bieten verschiedene Supportleistungen für Kunden und Unternehmen im Bereich der Fehlerbeseitigung von Open Source Software im Rahmen von Supportverträgen an.
2. Im Rahmen dieser Tätigkeit werden verschiedene Arten der Hilfestellung, wie Telefon-Support, Fernsupport 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 supportende 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 Supportleistungen durch den Auftragnehmer eine Datensicherung vornehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Supportarbeiten 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 an support@netways.de oder per Webformular stellen. Andere Kommunikationswege sind nach diesem Supportvertrag nicht vorgesehen und fallen nicht unter die Leistung dieses Supportvertrags, 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 E-Mail an support@netways.de zu richten. Ausnahmen davon sind explizit im Angebot aufgeführt.
3. Nach dem Absenden einer Supportanfrage per E-Mail oder Webformular erhält der Auftraggeber per E-Mail 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 E-Mail-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.
4. Die Reaktionszeiten bei dem Supportlevel 24x7 gelten außerhalb der Geschäftszeiten nur für den telefonischen Support. Bei Supportanfragen via E-Mail gelten die Reaktionszeiten nur während der in §6 Nr.1a genannten Geschäftszeiten.
5. Der telefonische Support besteht nur außerhalb der Geschäftszeiten (außerhalb 8x5) und ist auf die Unterstützung bei Notfällen beschränkt. Ein Notfall liegt vor, wenn ein produktiver Server oder andere unternehmenskritische Systeme nicht verfügbar sind und keine unmittelbare Behebung der Störung möglich ist und diese Systeme vom Supportvertrag umfasst sind. Bei hochverfügbaren Systemen liegt ein Notfall vor, wenn das Gesamtsystem nicht mehr verfügbar ist. Der Ausfall eines Einzelsystems ohne Auswirkungen auf das Gesamtsystem stellt keinen Notfall dar.
6. Für den telefonischen Support außerhalb der Geschäftszeiten fallen ggf. weitere Gebühren an. Die Höhe der Gebühren wird im jeweiligen 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 darüberhinausgehenden

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 Reisekosten und Spesen

Für Kunden aus Deutschland und Österreich kommen bei im Rahmen eines Supportvertrages vereinbarten vor Ort Tagen keine weiteren Kosten zu. Für Kunden aus allen anderen Ländern werden entsprechende Reisekosten und Spesen fällig.

§11 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.

§12 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.

§13 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 erlangt 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.

§16 Allgemeine Bedingungen

1. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.

2. Der Auftraggeber 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. Der Auftraggeber ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Für die vom Auftraggeber 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 nahe kommende 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. Der Auftraggeber behält sich vor, diese Regelungen regelmäßig zu überprüfen und, soweit gesetzlich erforderlich, anzupassen.