

Servicevertrag für Netviewer-Software

Zwischen

Netviewer AG
Erzbergerstr. 117
76133 Karlsruhe

- im folgenden: **Netviewer AG** -

und

Firma
Straße
PLZ, Ort

- im folgenden: **Kunde** -

§ 1 Vertragsgrundlagen und Gegenstand der Pflege

1. Der Kunde hat von der Netviewer AG folgende Lizenzen erworben:

Kundennr.

Produkte:

Lizenzart:

Anzahl der erworbenen Lizenzen:

Vertragsnummer:

Diese Software und die daran im Zeitpunkt des Abschlusses dieses Servicevertrags erworbenen Lizenzen werden nachfolgend als „Vertragssoftware“ bezeichnet.

2. Die Netviewer AG pflegt die Vertragssoftware nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Servicevertrags.
3. Dieser Servicevertrag erstreckt sich auch auf während seiner Dauer von dem Kunden zusätzlich erworbene Software von der Netviewer AG (Erwerb weiterer Applikationen) und zusätzliche erworbene Lizenzen an bereits bei Abschluss des Servicevertrags oder während seiner Dauer erworbener Netviewer-Software (Upgrading).
4. Die Netviewer AG erbringt Leistungen nach diesem Vertrag nur für die jeweils neueste verfügbare Version der von dem Kunden bei Abschluss des Vertrags oder während seiner Dauer erworbenen Programme, pflegt die jeweilige Vorgängerversion allerdings noch für einen Zeitraum von zwölf Monaten ab Mitteilung der Verfügbarkeit einer Nachfolgeversion.

§ 2 Technische Hilfestellung (Hotline)

1. Die Netviewer AG unterstützt den Kunden bei Störungen der vertragsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware und bei Bedienerproblemen (Hotline). Der Kunde kann die Hotline Montags bis Freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg und Bayern) jeweils von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr durch seinen technischen Ansprechpartner (§ 11 Abs. 1) telefonisch, per E-Mail oder über die Website der Netviewer AG www.netviewer.de in Anspruch nehmen.

2. Die Netviewer AG wird Hotline-Anfragen im Rahmen ihrer betrieblichen und personellen Kapazitäten kurzfristig und durch ein und denselben Mitarbeiter beantworten. Die Netviewer AG wird Hotline-Anfragen des Kunden, soweit das jeweilige Problem dies zulässt, per Remote Access online bearbeiten.

§ 3 Fehlerbeseitigung

1. Die Netviewer AG wird Programmfehler der Vertragssoftware, die der Kunde gemäß § 2 Abs. 2 gemeldet hat, wie folgt behandeln:
 - a) Programmfehler, die nach Beurteilung durch die Netviewer AG die Nutzung des Programms ausschließen oder schwerwiegend einschränken und eine Umgehung mit zumutbaren organisatorischen Mitteln nicht erlauben (betriebsverhindernde Fehler), wird die Netviewer AG beseitigen, soweit dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist, und die dazu erforderlichen Maßnahmen spätestens im Laufe des auf die Fehlermeldung folgenden Werktags (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Baden Württemberg und in Bayern) einleiten.
 - b) Andere nach Beurteilung durch die Netviewer AG wesentliche Programmfehler, die keine Umgehung mit zumutbaren organisatorischen Mitteln erlauben (betriebsbehindernde Mängel), wird die Netviewer AG ebenfalls im Rahmen ihrer zumutbaren Möglichkeiten beseitigen und die dazu erforderlichen Maßnahmen spätestens im Laufe des dritten auf die Fehlermeldung folgenden Werktags (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg und Bayern) einleiten.
 - c) Zu Programmfehlern, die weder betriebsverhindernd noch betriebsbehindernd sind, wird die Netviewer AG nach Möglichkeit Hinweise geben, wie die Folgen des Fehlers mit für den Kunden zumutbarem Aufwand beseitigt oder umgangen werden können; die Netviewer AG wird solche Fehler außerdem nach eigenem Ermessen in einem der folgenden Updates beheben.
2. Dem Kunden obliegt es, Sachmängel durch seinen technischen Ansprechpartner (§ 11 Abs. 1) telefonisch, per E-Mail oder per Telefax unter möglichst genauer Angabe der Umstände, unter denen der Fehler auftritt, und der Auswirkungen des Fehlers auf den Lauf der Vertragssoftware und die Betriebsabläufe des Kunden zu melden; die Einhaltung der Reaktionszeit für betriebsverhindernde Fehler (Abs. 1 a) setzt eine telefonische Fehlermeldung voraus.
3. Die Pflichten nach Abs. 1 bestehen nicht, wenn der Kunde Mitwirkungspflichten nach § 11 Abs. 2 verletzt hat.

§ 4 Updates

1. Die Netviewer AG entwickelt die Vertragssoftware unter Berücksichtigung geänderter Anforderungen und gemeldeter Fehler fort und überlässt dem Kunden daraus entstehende neue Programmstände (Updates).
2. Umfang und Zeitpunkt der Weiterentwicklung bestimmt die Netviewer AG nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung berechtigter Kundeninteressen.

§ 5 Weitere Leistungen von der Netviewer AG

1. Die Netviewer AG kann aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung nach den Stundensätzen der jeweils gültigen Preisliste die folgenden weiteren Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Servicevertrags sind, erbringen:
 - Onsite-Support in den Räumen des Kunden;
 - Schulung/technische Workshops;

- Installation;
 - individuelle Softwareentwicklung (z.B. Anpassung von Netviewer-Software oder anderen Programmen an individuelle Kundenanforderungen; Entwicklung von Individualsoftware);
 - sonstige individuelle Anpassungen wie Konfiguration und Parametrisierung, Schnittstellenanpassung u. ä.
 - Erstellung von Websites
2. Erbringt die Netviewer AG in einem dieser Bereiche ohne gesonderten Vertrag freiwillig eine Leistung, so begründet dies keinen Rechtsanspruch des Kunden für die Zukunft.

§ 6 Vergütung

1. Der Kunde bezahlt an die Netviewer AG zur Abgeltung aller Leistungen nach diesem Servicevertrag (nicht also für die in § 5 genannten Leistungen) eine Vergütung in Höhe von 18% des Listenlizenzpreises für sämtliche von diesem Servicevertrag umfassten Lizenzen. Anfallende Umsatzsteuer kommt hinzu.
2. Die Vergütung nach Abs. 1 ist jeweils im Voraus für ein Vertragsjahr und im Falle des Erwerbs weiterer Applikationen und/oder Lizenzen nach Abschluss dieses Servicevertrags (vgl. § 1 Abs. 3) für ein Jahr ab dem jeweiligen Erwerb zu bezahlen. Die Netviewer AG wird jeweils zu Beginn des jeweiligen Abrechnungsjahres nach Satz 1 stellen. Der Kunde hat Rechnungen binnen 14 Tagen ohne Abzug zu bezahlen.

§ 7 Nutzungsrechte

1. Die Netviewer AG räumt dem Kunden an nach diesem Servicevertrag überlassener Software (z. B. Updates) ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, in dem der Kunde aufgrund des mit der Netviewer AG geschlossenen Lizenzvertrags Rechte an der Vertragssoftware erworben hat.
2. Ersetzt eine aufgrund dieses Servicevertrags überlassene Software eine Vorgängerversion, so erlöschen die dem Kunden an der Vorgängerversion eingeräumten Nutzungsrechte in dem Zeitpunkt, in dem er die neue Version in Benutzung nimmt. Der Kunde hat Vervielfältigungen der Vorgängerversion einschließlich angefertigter Sicherungskopien zu löschen und der Netviewer AG dies auf Anforderung schriftlich zu bestätigen.

§ 8 Leistungsstörungen

1. Erbringt die Netviewer AG Leistungen nach diesem Servicevertrag nicht oder nicht wie vertraglich geschuldet, so kann der Kunde der Netviewer AG schriftlich eine angemessene Frist zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistung setzen. Erbringt die Netviewer AG die Leistung nicht innerhalb angemessener Frist oder schlägt die Leistungserbringung fehl, kann der Kunde die Vergütung nach diesem Vertrag in angemessenem Umfang mindern und – soweit mit der schriftlich gesetzten Nachfrist eine Kündigungsandrohung verbunden war und es sich um eine wesentliche Pflichtverletzung handelt – den Vertrag vorzeitig schriftlich kündigen.
2. Schadensersatz kann der Kunde nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur insoweit verlangen, als eine Haftung nach § 9 begründet ist.

§ 9 Haftung

1. Die Netviewer AG schuldet ihren Kunden auf außervertraglicher und vertraglicher Grundlage Schadensersatz nur in folgendem Umfang:

- a) Bei Vorsatz oder Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder Haltbarkeit in voller Höhe;
 - b) bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des vorhersehbaren und typischen Schadens;
 - c) in sonstigen Fällen nur bei Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist (Kardinalpflicht), und zwar ebenfalls beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens.
2. Die Haftung der Netviewer AG für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
 3. Der Kunde stellt die Netviewer AG von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die durch einen nicht vertragsgemäßen Einsatz der Software durch den Kunden begründet sind.

§ 10 Vertragsdauer

1. Der Servicevertrag läuft auf unbestimmte Dauer.
2. Beide Vertragspartner haben das Recht, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres ordentlich zu kündigen.
3. Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,
 - (für beide Vertragspartner) wenn ein Vertragspartner Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen stellt oder wenn die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen eines Vertragspartners mangels Masse abgelehnt wird oder wenn das Insolvenzverfahren über das Vermögen eines Vertragspartners eröffnet wird,
 - (für die Netviewer AG) wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung wiederholt oder über einen Zeitraum von mehr als einem Monat nach dem verzugsbegründenden Ereignis in Verzug ist, es sei denn es handelt sich jeweils nur um einen unwesentlichen Betrag.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 11 Mitwirkungspflichten

1. Der Kunde benennt der Netviewer AG einen zuständigen technischen Ansprechpartner und einen Stellvertreter und richtet Hotline-Anfragen und Fehlermeldungen ausschließlich über die genannten Personen an die Netviewer AG.
2. Der Kunde stellt die für den vertragsgemäßen Einsatz der überlassenen Software erforderliche Arbeitsumgebung bereit. Er hat insbesondere nach den Vorgaben der Netviewer AG Hardware mit einem geeigneten Betriebssystem und eine Internetanbindung auf eigene Kosten bereitzustellen. Er wird sich vor Einsatz der Software stets vergewissern, dass auch bei seinem Kommunikationspartner die nach den Vorgaben der Netviewer AG und der Produkt- und Leistungsbeschreibung vorgesehene Einsatzumgebung vorhanden ist.
3. Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen (z. B. Datensicherung) für den Fall zu treffen, dass die Software ausfällt.

§ 12 Einschaltung Dritter

Die Netviewer AG darf sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden der Hilfe Dritter (Erfüllungsgehilfen) bedienen. Die Netviewer AG haftet für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen gemäß § 278 BGB im Rahmen der in § 9 geregelten Beschränkungen und Ausschlüsse.



§ 13 Schlussbestimmungen

1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem zwischen der Netviewer AG und einem Kunden geschlossenen Vertrag ist Karlsruhe, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.
2. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluß des UN-Kaufrechts.

Stand Februar 2008

Netviewer AG, Karlsruhe