

## Allgemeine Vertragsbedingungen für Serviceleistungen (AVS)

der Netpioneer GmbH, Beiertheimer Allee 18, 76137 Karlsruhe  
(nachfolgend „Netpioneer“)

### § 1 Anwendungsbereich

Netpioneer erbringt Support- und Erweiterungsleistungen (nachfolgend „Serviceleistungen“) nach diesen Besonderen Vertragsbedingungen für Serviceleistungen (AVS) sowie den ergänzend geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

### § 2 Gegenstand der Serviceleistungen

1. Netpioneer erbringt Serviceleistungen nur für die jeweils neusten von ihr programmierten oder gelieferten freigegebenen Versionen der Software sowie für die Vorgängerversionen.

2. Der Kunde wird die Hardware, auf der die von Netpioneer gelieferte Software läuft, zu Beginn der Pflege registrieren lassen und Netpioneer kurzfristig Änderungen an dieser (z.B. Austausch oder Upgrade der registrierten Hardware oder Systemumgebung ) schriftlich mitteilen. Hierbei wird der Kunde das Modell, den Typ, die Seriennummer und den Standort der neuen registrierten Hardware genau bezeichnen.

### § 3 Umfang der Serviceleistungen

1. Netpioneer erbringt Support- und Erweiterungsleistungen, wie sie in der Anlage 1 (Service Level für Serviceverträge) beschrieben sind. Abhängig vom vereinbarten Service Level-Paket sind die dort beschriebenen Leistungen in der pauschalen Vergütung enthalten. Darüber hinausgehende Leistungen werden nach der jeweils gültigen Preisliste von Netpioneer berechnet.

2. Zu der vereinbarten Vergütung kommen für Einsätze vor Ort die Reisekosten (Bahnfahrten, Fahrten mit dem PKW je EUR 0,80 je km) sowie sonstige Reisekosten nach Aufwand hinzu.

### § 4 Support

1. Die in der Anlage 1 beschriebenen Supportleistungen können vom Systemverantwortlichen des Kunden oder seinem Vertreter in Anspruch genommen werden.

2. Der Kunde wird die vereinbarten Zugriffsmöglichkeiten auf sein System (Fernwartung) während der Laufzeit des jeweiligen Vertrages aufrechterhalten und Funktionsstörungen kurzfristig beseitigen.

3. Die Supportleistungen erfolgen jeweils für die vereinbarte Systemumgebung. Der Kunde wird Änderungen der Systemumgebung Netpioneer jeweils kurzfristig schriftlich oder per E-Mail mitteilen.

4. Vom Kunden gemeldete Störungen werden von den Vertragspartnern einvernehmlich den in der Anlage 1 (Ziffer 2.1 Reaktion auf Störungen) genannten Störungsklassen zugeordnet. Ist eine einvernehmliche Zuordnung nicht möglich, so entscheidet Netpioneer.

5. Im Rahmen des Supports gelieferte Patches oder Software-Updates werden vom Kunden kurzfristig installiert. Ein Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass der Kunde diese Verpflichtung nicht einhält, geht zu seinen Lasten.

### § 5 Beauftragung für Erweiterungen

1. Im Rahmen der Fortentwicklung der Software können vom Kunden Erweiterungen beauftragt werden. Dies umfasst sowohl kleinere Verbesserungen als auch neue Teilprojekte, in denen neue Funktionsbereiche in der Software implementiert werden sollen.

Die Programmierung der Erweiterungen wird von Netpioneer nach Aufwand gemäß den vertraglichen Vereinbarungen, sonst nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

### § 6 Rechtseinräumung für Serviceleistungen

1. An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen und neuen Programmständen räumt Netpioneer dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend dem der Überlassung der Software zugrunde liegenden Bedingungen zu nutzen. Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.

2. Nach Installation eines neuen Programmstands entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand. Der Kunde darf jedoch den unmittelbar vorangegangenen Programmstand der Software nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. Hierfür räumt Netpioneer ihm die notwendigen Rechte ein.

### § 7 Mängel; Haftung

1. Während der Laufzeit eines Servicevertrages auftretende Mängel werden mit den jeweils vereinbarten Leistungen bearbeitet.

2. Erbringt Netpioneer die vereinbarten Leistungen auch binnen einer vom Kunden gesetzten Frist nicht, so ist der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer weiteren von ihm gesetzten Nachfrist berechtigt, die Servicevergütung zu mindern oder den Servicevertrag außerordentlich zu kündigen.

3. Mängel der Leistungen von Netpioneer, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Pfle-

geleistungen führen, berechtigen nicht zur Minderung oder Kündigung.

**Stand: Mai 2006**

**4.** Für Schadensersatz sowie für weitergehende Haftung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netpioneer (AGB).

### **§ 8 Verjährung der Serviceleistungen**

**1.** Ansprüche des Kunden wegen Sach- oder Rechtsmängeln verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung eines jeden Programmstandes. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software herausverlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

**2.** Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag sowie aus einem Schuldverhältnis (§ 311 Abs. 2 BGB) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Ansprüche beginnen spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen (§ 199 Abs. 3, Abs. 4 BGB).

**3.** Bei Personenschäden sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

### **§ 9 Vergütung**

**1.** Netpioneer stellt die jeweilige Servicevergütung monatlich im Nachhinein in Rechnung. Die Rechnungsbeträge sind vom Kunden binnen 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen.

**2.** Zur Vergütung kommt die Umsatzsteuer hinzu.

### **§ 10 Vertragslaufzeit, Kündigung**

**1.** Die Serviceverträge werden für eine Laufzeit von 12 Monaten abgeschlossen. Die Verträge verlängern sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie von den Vertragspartnern nicht mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.

**2.** Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

### **§ 11 Geheimhaltung, Datenschutz**

**1.** Die Vertragspartner verpflichten sich, über alle betrieblichen, personellen, kaufmännischen oder anderen Angelegenheiten des jeweils anderen Vertragspartners, die ihm im Rahmen ihrer Tätigkeit zur Kenntnis gelangen und die nicht nachweislich allgemein bekannt sind, Stillschweigen zu bewahren.

**2.** Netpioneer stellt sicher, dass die ihr vom Kunden bekannt werdenden Daten nur zur Durchführung der Serviceleistungen genutzt werden. Netpioneer wird solche Informationen und Daten nicht unbefugt an Dritte weitergeben oder verwerten. Netpioneer wird die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz einhalten.