

# Supportbedingungen privacyIDEA

durch die  
NetKnights GmbH  
Landgraf-Karl-Str. 19  
34131 Kassel  
(im folgenden „Anbieter“ genannt).

Stand: 21.11.2016  
NetKnights GmbH  
<http://www.netknights.it>

Kontakt: [info@netknights.it](mailto:info@netknights.it)  
+49 561 3166797  
<https://www.netknights.it>

# 1 Vertragsgegenstand

- 1 Diese Vertragsbedingungen gelten für die Erbringung von Support-Dienstleistungen für die Software privacyIDEA durch den Anbieter entsprechende des Support-Zertifikats.
- 2 Der Anbieter erbringt die Support-Dienstleistungen nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistung qualifiziert ist.
- 3 Support für Drittsoftware wie Smartphone-Apps oder LDAP-Systeme ist ausgeschlossen.
- 4 Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen, soweit solche Bedingungen von diesen Vertragsbedingungen abweichende oder diesen entgegenstehende Regelungen enthalten.

# 2 Zusammenarbeit

- 5 Sofern die Parteien konkrete Ansprechpartner benennen, werden diese im Support-Zertifikat benannt.
- 6 Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistungen ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen vom Anbieter eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die vom Anbieter eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis mit dem Kunden, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.

# 3 Support-Dienstleistungen

- 7 Support im Sinne dieser Vertragsbedingungen umfasst – abhängig vom Support-Zertifikat - folgende Leistungen:
  - Leistungsumfang
    - Unterstützung im Supportfall oder bei Nutzungs- und Konfigurationsfragen
    - Bereitstellung eines Störungsmeldesystems zur Nutzung durch den Kunden
    - Zuweisung und Analyse gemeldeter Störungen innerhalb einer definierten Reaktionszeit

Kontakt: [info@netknights.it](mailto:info@netknights.it)  
+49 561 3166797  
<https://www.netknights.it>

- Bereitstellung von Workarounds, Bugfixes und Hotfixes, Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit durch Störungsbeseitigung bzw. Workaround
  - Consulting für die Pakete *Gold* und *Platin*
  - Der Support beinhaltet nicht Leistungen wie:
    - Durchführung von Schulungen
    - Bestellung, Einrichtung und Integration zusätzlicher Drittanbieterprodukte
    - Support und Maintenance von angebotenen Drittanbieterprodukten
- 8 Ein Support-Fall liegt vor, wenn eine Funktionsstörung auf dem im Support-Zertifikat definierten Weg gemeldet wurde (Erstmeldung). Der Anbieter reagiert je nach der im Support-Zertifikat vereinbarten Reaktionszeit.
- 9 Eine Funktionsstörung liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen nicht erfüllt. Es werden die Störungsklassen „kritisch“, „mittel“ und „niedrig“ unterschieden.
- Kritisch

Die Störung führt zum Ausfall des gesamten Systems und angebundener IT-Systeme. Die Störung ist für den Kunden geschäftskritisch.
  - Mittel

Die Störung beeinträchtigt das System nur unwesentlich. Ein Weiterarbeiten ist erschwert, aber prinzipiell mit Workarounds möglich.
  - Niedrig

Die Störung beeinträchtigt keine System- oder geschäftsrelevanten Funktionen. Ein Weiterarbeiten ist ungehindert möglich.
- 10 Es stehen die folgenden Support-Pakete zur Verfügung: *Small Business*, *Enterprise*, *Provider*.

## 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 11 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen.

12 Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Funktionsstörungen. Wenn der Kunde Vorschläge zur Behebung einer Funktionsstörung erhält, obliegt es dem Kunden, diese umzusetzen.

13 Der Kunde installiert die vom Anbieter im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages gelieferten Updates, Upgrades, Patches und Bugfixes.

14 Die ordnungsgemäße Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden.

## 5 Rechte zur Datenverarbeitung

15 Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistung erforderlich ist. Zur Beseitigung der Störung ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

## 6 Vergütung

16 Zahlungszeitraum und Höhe der Vergütung richten sich ebenso wie die Zahlungsweise nach dem Angebot und der Auftragsbestätigung. Eventueller Materialaufwand wird gesondert vergütet.

## 7 Schlechterbringung der Support-Dienstleistung

17 Wird die Support-Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht, und hat der Anbieter das zu vertreten, so ist der Anbieter verpflichtet, die Support-Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden in angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Dies gilt nur, wenn der Kunde die Mangelhaftigkeit der Dienstleistung unverzüglich, spätestens jedoch eine Woche nach Kenntnis von der Mangelhaftigkeit, gerügt hat. Erfüllt der Anbieter die Dienstleistung aus von ihm zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zu kündigen. In diesem Fall hat der Anbieter Anspruch auf Vergütung für die bis zum

Wirksamwerden der Kündigung auf Grund der Vereinbarungen zwischen den Parteien erbrachten Leistungen.

18 Weitere Ansprüche des Kunden wegen Schlechterbringung der Dienstleistung sind ausgeschlossen. Das gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## 8 Haftung und Schadensersatz

19 Der Anbieter haftet für Schäden des Kunden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit sind, die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (so genannte Kardinalpflichten) beruhen, die Folge einer schuldhaften Verletzung des Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind, oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

20 Kardinalpflichten sind solche vertragliche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

21 Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung – soweit der Schaden lediglich auf leichter Fahrlässigkeit beruht – beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software typischerweise gerechnet werden muss.

22 Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.

23 Resultieren Schäden des Käufers aus dem Verlust von Daten, so haftet der Anbieter hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären. Der Kunde wird eine regelmäßige und vollständige Datensicherung selbst oder durch einen Dritten durchführen bzw. durchführen lassen und ist hierfür allein verantwortlich.

## 9 Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags

24 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem Support-Zertifikat.

25 Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter die vereinbarte Vergütung abzüglich von vom Anbieter ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung oder regulär frühestens enden würden.

26 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, insbesondere Email und Telefax.

27 Nach Beendigung des Vertrags hat der Anbieter sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz des Anbieters befindlichen Unterlagen sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Kunden zurückzugeben und die beim Anbieter gespeicherten Daten zu löschen, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen.

## 10 Vertraulichkeit

28 Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden: „vertrauliche Informationen“) erkennbar sind, dauerhaft geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.

29 Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne von Ziffer 28, wenn sie

- der anderen Partei bereits zuvor bekannt waren, ohne dass die Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlegen hätten,
- allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung der übernommenen Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden,

- der anderen Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbart werden.

30 Die Verpflichtung aus Ziffer 28 überdauert das Ende dieses Vertrags.

## 11 Abtretung

31 Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig.

## 12 Sonstiges

32 Diese Vereinbarung und ihre Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Textform, soweit nicht eine andere Form vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

33 Der Vertrag untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

34 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall zusammenwirken, um unwirksame Bestimmungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

35 Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

---

Ort, Datum

---

Anbieter

Kontakt: [info@netknights.it](mailto:info@netknights.it)  
+49 561 3166797  
<https://www.netknights.it>