



SVA Software Wartungsvertrag

für eigene Softwareprodukte

Stand: Januar 2013

§ 1 Berechtigungsnachweis

1. Die Nutzungsberechtigung für ein Programm ist in einem Berechtigungsnachweis von SVA enthalten. Die Messgröße für den Umfang der Nutzungsberechtigung beinhaltet beispielsweise die Anzahl an Kopien, SVC Clustern, Terabytes oder Einzelsystemen (z.B. Storage-Systeme).
2. Dieser Berechtigungsnachweis ist, zusammen mit der entsprechenden bezahlten Rechnung oder der Kaufbestätigung des Kunden, der Nachweis der Nutzungsberechtigung des Kunden.

§ 2 Gültigkeit und Laufzeit

1. Die SVA Softwarewartung gilt ab dem Datum des Erwerbs der Programmlizenzen bis zum letzten Tag des entsprechenden Monats im Folgejahr, wenn dies nicht durch Sondervereinbarung angepasst wurde.
2. Stichtag für die Wartungsverlängerung ist der Jahrestag (Anniversary Date), wenn dies nicht durch Sondervereinbarung verändert wurde.
3. Wird der Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Laufzeitende gekündigt, verlängert sich der Wartungsvertrag um ein weiteres Jahr. SVA stellt dann am Tage des Wartungsablaufes eine Rechnung für die Verlängerung der Wartung des letzten lizenzierten Bestandes.

Davon unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.

§ 3 Leistungen

Während der Gültigkeit von SVA Softwarewartung für eine BVQ-Programmlizenz:

1. stellt SVA dem Kunden bei Verfügbarkeit die aktuellsten Versionen, Releases oder Updates zur Verfügung und berechtigt ihn zu deren Verwendung. Neu entwickelte Programm-Module gehören nicht zum Leistungsumfang und erfordern eine zusätzliche Lizenz. Downloads stehen unter <https://servicedesk.sva.de> zur Verfügung.
2. erhält der Kunde Unterstützung bei
 - a) allgemeinen und in kurzer Zeit zu beantwortenden Fragen zur Installation und zur Verwendung sowie
 - b) codebedingten Fragen.

Diese Unterstützung für eine bestimmte Version oder ein bestimmtes Release eines Programms ist nur verfügbar, bis SVA oder die eine dritte Partei die Unterstützung für die entsprechende Version oder das entsprechende Release des Programms zurückzieht. Wenn die Unterstützung



zurückgezogen wird, muss der Kunde ein Upgrade auf eine unterstützte Version oder ein unterstütztes Release des Programms vornehmen, um weiterhin Supportleistungen zu erhalten.

Die SVA Callannahme steht auf telefonischem und elektronischem Weg rund um die Uhr zur Verfügung:

Call-Dispatcher (3,9 cent/min.): 0180 11 88 11 88
Service Request Email: ServiceDesk@sva.de
Web Portal: <http://customercenter.sva.de>

Die Incidentbearbeitung erfolgt durch den SVA Remote Support. Der Erstkontakt durch den SVA Remote Support zu einem Incident wird während der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) innerhalb von 6 Stunden zugesichert.

4. SVA kann Remotezugriff auf das System des Kunden anfordern, damit bei der Eingrenzung der Problemursache Unterstützung bereitgestellt werden kann. Der Kunde bleibt für den angemessenen Schutz seines Systems und aller darin enthaltenen Daten verantwortlich, wann immer SVA mit seiner Zustimmung darauf zugreift.

Jedoch steht den Kunden ohne gültige gekaufte und bezahlte Lizenz nicht der gleiche Supportumfang zur Verfügung:

	Support per Email	Callcenter kann kontaktiert werden	Zugang zum Ticketsystem (incl. SW Download)
Kunden mit temporärer Lizenz	Ja	Ja	Ja
Kunden mit Demolizenz	Nein	Nein	Nein
Democenter	Ja	Ja	Ja

Kunden mit Demolizenz werden durch einen namentlich benannten technical Support Mitarbeiter von SVA oder Geschäftspartner betreut und erhalten keinen Zugang zum SVA Remote Support Center.

§ 4 Leistungsausschlüsse

SVA Softwarewartung wird **nicht** erbracht

1. für den Einsatz von SVA Programmen außerhalb der spezifizierten Betriebsumgebung oder
2. bei Fehlern, die von Produkten verursacht werden, für die SVA im Rahmen dieses Vertrags nicht verantwortlich ist, z. B. DB2.

§ 5 Verlängerung, Wiedereinsetzung oder Einstellung

1. Der Kunde kann seine ablaufende Software Wartung nach schriftlicher Zustimmung zur Verlängerung (z.B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum in Übereinstimmung mit diesen Vertragsbedingungen verlängern.
2. Softwarewartung, die zum Jahresstichtag, d. h. dem Datum der Rechnung der ersten Lizenz, erworben oder verlängert wurde, kann für einen weiteren Gültigkeitszeitraum von 12 oder 24 Monaten verlängert werden.
3. Softwarewartung, die an einem anderen Tag als dem Jahresstichtag erworben wurde, kann zum nächsten Jahresstichtag für einen weiteren Gültigkeitszeitraum von weniger als 12 Monaten gegen Bezahlung einer anteiligen Gebühr verlängert werden, wodurch der Gültigkeitszeitraum bis zum nächsten Jahrestag verlängert wird.



4. Wenn der Kunde es vorzieht, die Softwarewartung weder für einzelne noch für alle Programmlizenzen zu verlängern, aber zu einem späteren Zeitpunkt die Wiederaufnahme von Software-Wartung wünscht, muss er ggf. gesondert SVA Softwarewartungs-Wiedereinsetzung erwerben.

5. Wenn SVA die Softwarewartung für ein bestimmtes Programm einstellt, ist eine Verlängerung der Softwarewartung nicht mehr möglich. Wenn die Softwarewartung bereits vor Benachrichtigung der Einstellung verlängert worden ist, bietet SVA nach Ermessen die Wartung bis zum Ende des entsprechenden Gültigkeitszeitraums weiter an oder gewährt eine anteilmäßige Rückerstattung. Wenn

a) eine Verlängerung der Softwarewartung für dieses Programm nicht mehr möglich ist und

b) bei bereits vor der Benachrichtigung der Einstellung erfolgter Verlängerung der SVA Softwarewartung für die SVA-Programmlizenz, die SVA nach Ermessen entweder bis zum Ende des entsprechenden Gültigkeitszeitraums weiterhin SVA Softwarewartung erbringen wird oder der Kunde eine anteilmäßige Rückerstattung erhalten kann.

§ 6 Geheimhaltung

6.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Informationen über den Vertragspartner unbefristet geheim zu halten. Das gilt neben den betrieblichen Organisationsstrukturen und Geschäftsabläufen besonders für alle Informationen und sonstigen Daten, die explizit als vertraulich bezeichnet werden oder eindeutig als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse erkennbar sind oder entsprechend als solche gekennzeichnet wurden.

6.2 Ausgenommen von dieser Geheimhaltungspflicht sind lediglich Informationen, welche sich zum Zeitpunkt der Zurverfügungstellung durch die eine Vertragspartei bereits rechtmäßig im Besitz der anderen Vertragspartei befinden, rechtmäßigerweise offenkundig sind oder rechtmäßig von Dritten erlangt wurden.

6.3 Ausgenommen von dieser Geheimhaltungspflicht sind ferner Informationen, für deren Offenbarung eine gesetzliche Verpflichtung besteht, oder die gegenüber Personen offenbart werden, die einer gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertragspartei, die sich auf eine solche Ausnahme beruft, trägt die Beweislast für das Vorliegen dieser Ausnahme.

6.4 Die Parteien stellen durch geeignete vertragliche Vereinbarungen sicher, dass auch ihre jeweils durch diese Geheimhaltungsvereinbarung betroffenen Mitarbeiter entsprechend den Regelungen dieser AGB zur Geheimhaltung verpflichtet werden. Dasselbe gilt, wenn sich die Parteien zur Erbringung ihrer Leistungspflichten sonstiger Dritter bedienen. Die Parteien werden einander die Einhaltung dieser Verpflichtungen auf Wunsch schriftlich nachweisen und sich gegenseitig, insbesondere im Rahmen gesetzlich oder behördlich erzwungener Auskunftspflichten, soweit wie dies möglich und erlaubt ist, über die Auskunftserteilung informieren und sich bei deren Erfüllung gegenseitig unterstützen.

§ 7 Bundesdatenschutzgesetz

Die SVA GmbH ist gemäß §§ 27, 28 BDSG berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers zur Erfüllung der Geschäftszwecke zu speichern, im In- und Ausland zu übermitteln, zu nutzen, zu verändern und zu löschen. Die Daten werden bei der SVA GmbH gespeichert. Der Auftraggeber erhält hiermit davon Kenntnis gemäß § 33 Abs. 1 BDSG. Der Auftraggeber kann der Verarbeitung oder Nutzung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke der Werbung oder der Markt- und Meinungsforschung nach § 28 Abs. 4 Satz 1 widersprechen. Der Widerspruch ist an die verantwortliche Stelle [SVA GmbH, Borsigstraße 14, 65205 Wiesbaden-Nordenstadt, mail@sva.de] zu richten.



§ 8 Gewährleistung und Haftung

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SVA GmbH für eigene Softwareprodukte (Anlage entsprechend).

§ 9 Gerichtsstand - Sonstiges

1. Es gilt deutsches Recht. Die Bestimmungen des UN- Übereinkommens für Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) finden keine Anwendung.
2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für den kaufmännischen Verkehr ist Wiesbaden.
3. Abreden der Vertragsparteien, die von den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, bedürfen der Schriftform. Dies gilt insbesondere auch für die Abbedingung der Schriftform.
4. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen ungültig sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen hiervon unberührt.