

Bestellformular STATUS Makler- verwaltungsprogramm (SMV)

Hiermit bestelle/n ich/wir

Firma (Lizenznehmer/in)

Vorname / Nachname (Lizenznehmer/in)

Straße

PLZ / Ort

E-Mail (Ansprechpartner)

das „STATUS Maklerverwaltungsprogramm“, kurz “SMV” genannt, mit folgenden Modulen:

1. Lizenzbeginn

Lizenzbeginn ist der _____ (Datum).

2. Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit des „SMV“ beginnt mit dem vorgenannten Datum und endet mit Beendigung des Servicevertrags zwischen den Parteien. Nach Beendigung des Servicevertrags, kann der Vermittler das STATUS Maklerverwaltungsprogramm „SMV“, kostenpflichtig zu den üblichen Kosten für Endnutzer weiternutzen. Die Kündigungsfrist im Rahmen der Weiternutzung beträgt 3 Monate zum Monatsende.

Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das außerordentliche Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Alle weiteren Vereinbarungen des bestehenden Servicevertrages bleiben hiervon unberührt.

Bitte kreuzen Sie die gewünschten Zusatzmodule an:

Maklerverwaltungsprogramm „SMV“-Einzelpplatzversion	kostenfrei	☒ 0 €
Elektronische Signatur (eSignatur)	Kostenfrei	☒ 0 €
Je weiterer Arbeitsplatz, auch für Vermittler	Monatsgebühr	15 € zzgl. MwSt.
Kundenportal bis 100 Kunden	Jahresgebühr	69 € zzgl. MwSt.
Abrechnungszugang für einen Untervermittler einrichten zzgl. Arbeitsplatzgebühr monatlich	Einmalgebühr	☐ 69 € zzgl. MwSt.
SMV Importfunktionen GDV + BiPRO (reine Programmierkosten)	Einmalgebühr	☐ 150 € zzgl. MwSt.
Zum Abholen der BiPRO Daten benötigen Sie:		
BiPRO Box von „Mr-Money“*	Monatsgebühr	☐ 29 € zzgl. MwSt.
*separates Bestellformular über den Anbieter „Mr-Money“ notwendig!	Einrichtungsgebühr einmalig	☐ 49 € zzgl. MwSt.

3. Datenschutz

Auf die Vorgaben des Datenschutzes, insbesondere den Regelungen in Anlage 2, 2a und 2b dieses Servicevertrages wird an dieser Stelle nochmals ausdrücklich hingewiesen.

4. Lastschriftverfahren

Der Vermittler willigt in das SEPA-Lastschriftverfahren ein und erteilt der STATUS GmbH ein entsprechendes SEPA-Mandat für alle anfallenden Gebühren.

Für die monatlichen Zahlungen werden keine monatlichen Rechnungen erstellt (Sie erhalten eine einmalige Dauerrechnung für die gesamte Vertragslaufzeit). Die monatliche Gebühr wird jeweils am 3. eines Kalendermonats im Voraus per Lastschriftverfahren eingezogen.

5. Sonstige Bestimmungen

Die Bestellung erfolgt unter Kenntnisnahme und Anerkennung beiliegender allgemeiner Geschäftsbedingungen (Anlage 3) für den SMV-Lizenzvertrag der STATUS GmbH.

Die Schnittstellen zu den Vergleichsrechner Sach-Privat und NAFI sind Bestandteil des Vertrages. Die Verfügbarkeit anderer Vergleichsrechner/Software ist nicht Bestandteil des Vertrages.

Die Bereitstellung der Software erfolgt innerhalb von 3 Werktagen ab Lizenzbeginn.

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift Vermittler

Unterschrift STATUS

Anlage 3 zum Bestellformular STATUS Maklerverwaltungsprogramm (SMV)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) **für den SMV-Lizenzvertrag der STATUS** **GmbH (Stand 01.09.2020)**

1. Die nachstehenden, allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den SMV-Lizenzvertrag der STATUS GmbH. Mit Vertragsschluss erkennt der Lizenznehmer die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben an und bestätigt die Kenntnisnahme der AGB und sein damit verbundenes Einverständnis.
2. Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Annahme des Lizenzvertrages durch die STATUS GmbH.
3. Das Eigentum an der Software verbleibt bei dem Softwarehersteller VivoSystems GmbH.
Die von VivoSystems GmbH gelieferte Software ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der Software sowie an sonstigen im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung von der VivoSystems GmbH überlassenen Unterlagen, insbesondere Patentrechte, das Urheberrecht, Markenrechte und sonstige Leistungsschutzrechte, stehen im Verhältnis der Vertragsparteien ausschließlich der VivoSystems GmbH zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat die VivoSystems GmbH entsprechende Verwertungsrechte.
Der Lizenznehmer hat kein Recht zur Übertragung oder Übergabe auf oder an Dritte. Die Fertigung von Kopien oder Ablichtungen ist dem Lizenznehmer nur zu Sicherungszwecken erlaubt. Der Lizenznehmer darf die Software und die dazugehörige Dokumentation nur selbst benutzen. Er darf Firmenangehörigen die Nutzung gestatten. Firmenangehörige sind fest angestellte Mitarbeiter bei dem Lizenznehmer; ebenso zählen dazu freie Mitarbeiter (wie Handels- und Versicherungsvermittler), wenn sie durch einen Ausschließlichkeitsvertrag an den Lizenznehmer gebunden sind. Besteht nur eine Kooperation oder gelegentliche Zusammenarbeit, so darf diesem Personenkreis die Nutzung nicht ermöglicht werden.
4. Die Leistungsverpflichtung der VivoSystems GmbH gegenüber der STATUS GmbH und deren Partner aus diesem Vertrag umfasst folgende Dienste:
 - a. Upgrades: STATUS erhält neue Versionen (Major Upgrades) des Programms, sobald diese verfügbar und allgemein freigegeben sind.
 - b. Updates: Der STATUS werden nach allgemeiner Freigabe, Änderungen der Vertragssoftware (Updates, also spezifische Veränderungen/ Verbesserungen, die sukzessive in neue Versionen eingehen) zur Verfügung gestellt.
 - c. Fehlerbehandlung: Innerhalb angemessener Frist werden reproduzierbare Fehler in der Software aufgrund von Fehlermeldungen der STATUS gehandhabt. Dazu werden der STATUS Informationen geliefert, auf welche Weise der Fehler zu beheben ist und wann die Fehlerbeseitigung, insbesondere durch ein entsprechendes Update erfolgt oder der STATUS Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung von Fehlern genannt. Während der üblichen Bürozeiten wird eine telefonische Beratung und Unterstützung der STATUS bei der Bewältigung der von STATUS detailliert darzulegenden Softwareprobleme eingerichtet, um der STATUS die Behebung oder Umgehung kleinerer Fehler zu ermöglichen. Eine Programmpflege in den Räumen des STATUS gehört nicht zum Leistungsumfang dieses Vertrages. Allgemeine Fragen der Bedienung des Programms werden im Rahmen des Trainings- und Schulungsprogramms behandelt und nicht über die Fehlerbehandlung abgewickelt. Der Kontakt mit unserer Supportabteilung kann über Telefon, Telefax, Brief oder E-Mail (support@vivosystems.de) erfolgen.

Voraussetzungen für die Erbringung der aufgezählten Leistungen im Rahmen der Fehlerbehandlung sind:

- Die STATUS bestimmt eine Kontaktperson, die mit uns in Supportfragen kommuniziert.
- Die STATUS setzt die jeweils aktuellste Version des Programms ein.
- Das Programm wird in der von uns vorgeschriebenen Weise konfiguriert und angewendet und ist auf von uns empfohlenen Datenbanken oder Betriebssystemen etc. installiert und eine Datenleitung / Internetverbindung wird vorausgesetzt.
- Es handelt sich nicht um Datenbankreparaturen oder Funktionen in anderen Softwareprogrammen, die mit dieser Software zusammenarbeiten können. Probleme mit Betriebssystemen, Datenbanken oder der Hardwareumgebung, die unabhängig von dieser Software auftreten, werden nicht durch den Support abgedeckt.

- Die STATUS kommt ihrer Mitwirkungspflichten nach. Die STATUS hat uns insbesondere bei der Fehlersuche nach besten Kräften zu unterstützen und auf unsere Aufforderung die mangelhafte Software bereitzuhalten und erforderlichenfalls unverzüglich an uns zu übersenden.
- Leistungen, die nicht den vorstehenden Voraussetzungen genügen, werden zu den jeweils geltenden Stundensätzen des Softwarehersteller oder der Vertriebs- und Systempartner abgerechnet.

5. Service & Support durch den Softwarehersteller

Die Erbringung der Services erfolgt im Rahmen des geschlossenen Lizenzvertrages. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass an nicht bundeseinheitlichen Feiertagen (Fronleichnam, Mariä Himmelfahrt, Allerheiligen usw.) bei der VivoSystems GmbH eine Notbesetzung im Dienst ist und daher an diesen Tagen die Erbringung der Services eingeschränkt ist. Bundesweite Feiertage sowie Heiligabend und Sylvester sind Schließtage des Leistungserbringers und somit ist an diesen Tagen keine Erbringung von Services möglich. Für Samstage und Sonntage ist eine Erbringung nur in Ausnahmefällen möglich.

- Erreichbarkeit

Online-Verfügbarkeit von myVivoFinanz

Montag – Freitag 6:00 – 21:00 Uhr

Samstag/Sonntag 8:00 – 16:00 Uhr

Feiertage: kein Betrieb (Das System steht aber in der Regel zur

Verfügung) Außerhalb des Online-Zeitfensters können jederzeit Updates und Wartungsarbeiten durchgeführt werden.

Ausnahmen: Planmäßige Wartungsarbeiten, die mit der STATUS abgestimmt werden.

Für Fremdsoftware kann keine Online-Verfügbarkeit festgelegt oder garantiert werden. Diese werden immer durch den jeweiligen Hersteller bzw. Anbieter festgelegt.

- Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in der zugesicherten Online-Zeit beträgt mindestens 98,5 %. Da die Internetverbindung/en nicht im Hoheitsbereich des Herstellers liegen, kann die Verfügbarkeit nur auf dem Anwendungs- / bzw. Datenbankserver gemessen werden.

- Störungsmeldung

Störungsmeldungen sollen in der Regel per E-Mail an support@vivosystems.de erfolgen. Die Entgegennahme der Störung erfolgt durch das Helpdesk. Die Lösung des Problems erfolgt, wenn möglich, per E-Mail. Sonst erfolgt die Weitergabe an die richtige Supportstelle.

Störungen werden in drei Prioritäten aufgeteilt.

- Priorität 1: Der Betrieb steht. Kein Mitarbeiter kann arbeiten
- Priorität 2: Eine wichtige Funktion kann nicht ausgeführt werden
- Priorität 3: Eine Funktion des Systems kann nicht ausgeführt werden. Es kann aber weitergearbeitet werden

- Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung am Helpdesk durch den Anwender und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Die Reaktionszeit gilt während der o.g. Betriebszeiten:

- Für Störungen der Priorität 1 wird eine zentrale Rufnummer zur Verfügung gestellt, um die Reaktions- und Problembehebungszeit möglichst gering zu halten. Sie beträgt in der Regel weniger als 1 Stunde.
- Bei Störungen der Priorität 2 erfolgt die Reaktion der Regel am gleichen Werktag. Spätestens jedoch innerhalb von 4 Stunden, ggf. am darauffolgenden Werktag.
- Bei Störungen der Priorität 3 erfolgt die Reaktion innerhalb der Betriebszeit in der Regel am gleichen, spätestens am darauffolgenden Werktag.

- Fernwartung

Sofern eine Fernwartung nötig ist, erfolgt diese mittels dem Fernwartungs-Tool Mikogo.

- Backup & Datensicherheit

In der Zeit von Montag bis Freitag werden täglich, nachts ab 00.00 Uhr, automatisiert Datensicherungen durchgeführt. Es werden mindestens die letzten fünf täglichen Datensicherungen und zwei Wochenendsicherung vorgehalten.

- Wartung & Aktualisierung

Release-Updates, Updates und Wartungsarbeiten werden in der Regel mit der STATUS abgestimmt.