



## AGB der TELCAT MULTICOM GmbH zu VoIP- Projekten (Servicevertrag)

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Service von VoIP-Projekten (Software) und Hardware

#### 1. Allgemeines

1.1 TELCAT erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn TELCAT nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

1.2 Diese AGB gelten auch dann, wenn TELCAT in Kenntnis entgegenstehender oder von ihren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistungen durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

#### 2. Angebote und Preise

2.1 Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens TELCAT zustande.

2.2 Die Leistung erfolgt zu den Preisen und besonderen Bedingungen des jeweiligen Angebotes / Leistungsscheines. Die darin genannten Preise sind verbindlich. Der Kunde vergütet die Serviceleistungen durch eine im Vertrag / Leistungsschein festgelegte laufende jährliche Pauschale. Die Vergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von TELCAT dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraumes in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraumes wird die Vergütung der Serviceleistungen zeitanteilig in Rechnung gestellt.

2.3 Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wird, verstehen sich die Preise „netto“ zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

2.4 TELCAT behält sich vor, die Vergütung der Serviceleistungen höchstens einmal im Jahr zur Anpassung an interne oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen (§ 315 BGB) zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung der Serviceleistungen um mehr als 10% erhöht, ist der Kunde berechtigt, ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen. Die Anpassung tritt drei Monate nach der Neufestsetzung in Kraft.

2.5 TELCAT kann eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:

- sie aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Übergangsfrist Vorversionen einsetzt, obwohl ihm eine neue Version zur Verfügung gestellt worden ist, oder
- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der zu pflegenden Software/des Wartungsgegenstand in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommene Veränderungen der zu pflegenden Software (d. h. der Software, an der die Pflegeleistung zu erbringen ist) / Wartungshardware steht.
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 14) anfällt.

Soweit TELCAT berechtigt ist, eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, nach den gültigen Stunden-, Tages- und Spesensätzen der TELCAT abgerechnet.

2.6 Verbrauchsteile, die Erneuerung von Batterien, Akkumulatoren und Speichermedien (z. B. Festplatten, CF-Karten etc.) und die Reparatur von Mobiltelefonen DECT, GSM, UMTS sind von der Pauschalvergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung der TELCAT fallen.

Diese hat der Kunde, soweit sie im Rahmen der Hardwarewartung oder aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden von der TELCAT geliefert werden, gemäß den zurzeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer zu vergüten. Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Softwarepflege / Hardwarewartung enthalten sind, werden nach den gültigen Stunden-, Tages- und Spesensätzen der TELCAT abgerechnet.

#### 3. Vertragszweck, Leistungen und Nutzungsrechte

3.1 Inhalt / Beschaffenheit und Umfang der von TELCAT geschuldeten Leistungen ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus dem jeweiligen Angebot / Leistungsschein bzw. dem vereinbarten Serviceumfang.

3.2 Eine Erfolgsverantwortung trägt TELCAT nur soweit:

3.2.1 Die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsschluss in dem Angebot / Leistungsschein mindestens in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrages geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien)

3.2.2 Der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt.

3.3 Das Angebot / der Leistungsschein beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Das Angebot / der Leistungsschein gibt insbesondere die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 3.2.1) sowie etwaig vereinbarte Testfälle/-abläufe wieder. Änderungen des Leistungsumfanges erfolgen nur gemäß Ziffer 6.

3.4 Etwaige Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen für das Angebot / den Leistungsschein erbringt TELCAT nur auf der Grundlage eines gesonderten Vertrages.

#### 4. Termine und Fristen

4.1 Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie von TELCAT und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind. Die Leistungsfrist beginnt mit Absendung der Auftragsbestätigung, jedoch nicht vor Erhalt der vom Kunden zur Auftragsabwicklung beizubringenden erforderlichen Unterlagen (Ziffer 14.2).

Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass TELCAT ihrerseits die für sie notwendigen Lieferungen und Leistungen ihrer jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

4.2 Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, welche TELCAT nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

4.3 Ansprüche auf Schadenersatz des Kunden wegen Verzug oder Verzögerung sind ausgeschlossen. Das gilt nicht, sofern der Ausschluss eine Begrenzung der Haftung für Schäden aus der Verletzung des Körpers oder der Gesundheit bedeutet, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der TELCAT oder ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen beruhen. Der Ausschluss gilt ferner nicht für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der TELCAT oder ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen beruhen. Ansprüche auf Ersatz von indirekten Schäden (inklusive solche für etwaige Folgeschäden, wie Betriebsunterbrechung und entgangener Gewinn) sind ausgeschlossen.



## 5. Laufzeit des Servicevertrages und der Hardwarewartung

**5.1** Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Abschluss eines Vertrages bzw. bei Neuanlagen mit dem Tag der Herstellung der Betriebsbereitschaft und erstreckt sich auf die vereinbarte Mindestlaufzeit. Soweit keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, erstreckt es sich auf das bei Übernahme des Services laufende Kalenderjahr und ein sich anschließendes weiteres Kalenderjahr. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

**5.2** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

TEL CAT kann u. a. diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres kündigen, wenn der Kunde ein Angebot der TEL CAT ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version (Upgrade) der zu pflegenden Software umzusteigen und für die beim Kunden im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist. Der Kunde kann die Kündigung abwenden, wenn es TEL CAT möglich und zumutbar ist, bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jeweilige zu pflegende Software ggf. mit zumutbaren funktionalen Einschränkungen und gegen angemessene Erhöhung der Vergütung weiterzupflegen und der Kunde sich mit einem dem entsprechenden Angebot der TEL CAT einverstanden erklärt. TEL CAT kann – unter Berücksichtigung des Vorstehenden – dem Kunden im Rahmen eines angemessenen Zeitraumes vor Ausspruch einer Kündigung, ein derartiges Angebot übermitteln.

## 6. Umfang der Softwarepflege/Hardwarewartung

**6.1** TEL CAT pflegt / wartet - soweit zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird - nur die jeweils aktuelle Version der im Leistungsschein aufgeführten Software bzw. die von den Parteien dort spezifizierte Version der Hardware.

**6.2** Die Softwarepflege / Hardwarewartung umfassen vorbehaltlich die unter den Ziffern 9 bis 11 aufgeführten Bestimmungen:

- das Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung / -beseitigung
- die Weitergabe von Updates, d. h. verbesserte Versionen der vorstehend aufgeführten Software
- die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline / Helpdesk).

## 7. Störungsmanagement und Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung

### 7.1 Software

**7.1.1** TEL CAT wird im Rahmen der Softwarepflege während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Serviceanfragenummer entgegen nehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt TEL CAT dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Serviceanfrage Nr..

**7.1.2** Die Störung wird nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- *schwerwiegende Störung*

Die Störung macht die Nutzung der zu pflegenden Software unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- *sonstige Störung*

Die Störung schränkt die Nutzung der zu pflegenden Software durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- *sonstige Meldung*

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von TEL CAT nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

**7.1.3** Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbehebung:

**7.1.3.1** Bei Meldungen über schwerwiegende und sonstige Störungen wird TEL CAT unverzüglich anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Ist die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht im Rahmen des Einsatzes der zu pflegenden Software begründet, teilt TEL CAT dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

**7.1.3.2** Sonst wird TEL CAT entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen.

TEL CAT wird dem Kunden bei ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung einer Störung, etwa Handlungsanweisungen oder Änderungen der zu pflegenden Software unverzüglich zur Verfügung stellen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Software mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

**7.1.3.3** Der Kunde wird Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und TEL CAT etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

### 7.2 Hardware

TEL CAT wird im Rahmen einer Überwachung und Untersuchung auf Abruf die im Leistungsschein aufgeführten Leistungen erbringen, die die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware des Kunden unterstützen. Sie unterstützt diesen ferner bei der Beseitigung gemeldeter Störungen oder Ausfälle sowie allgemeinen Instandhaltungsarbeiten; Ziffer 9.1.1 und 9.1.2 gelten entsprechend.

### 7.3 Weitergehende Leistungen

Weitergehende Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung / -beseitigung, etwa andere Servicebereitschafts- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, z. B. in einem gesonderten Service-Level-Agreement (SLA), zu vereinbaren.

## 8. Weitergabe von Updates / verbesserte Versionen der zu pflegenden Software

**8.1** TEL CAT überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der zu pflegenden Software, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Dies sind Updates der zu pflegenden Software mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt TEL CAT dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen der zu pflegenden Software und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der zu pflegenden Software werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der zu pflegenden Software, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

TEL CAT stellt dem Kunden die neuen Versionen im vergleichbaren Lieferumfang zur Verfügung, wie die zu pflegende Software erstmals überlassen wurde, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anderes vereinbart wird.

Soweit TEL CAT dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt sie auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

**8.2** Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.



**TELCAT MULTICOM**

Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

## 9. Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk)

TELCAT stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline / Helpdesk) zur Verfügung, die Anfragen dazu autorisierten Personals des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der zu pflegenden Software / des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet. Die Hotline / der Helpdesk umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der zu pflegenden Software/des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der zu pflegenden Software / des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritte stehen.

Der Kunde benennt gegenüber TELCAT fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das mit der zu pflegenden Software/dem Wartungsgegenstand vertraut ist.

Die Hotline / der Helpdesk nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten der TELCAT per E-Mail, Telefax und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und, soweit möglich, beantworten. Die Hotline / der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die zu pflegende Software/den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline / den Helpdesk – wie insbesondere bei Anfragen zu nicht von TELCAT hergestellter Software bzw. nicht von ihm hergestellter oder vertriebener Hardware – nicht möglich oder nicht zeitnah möglich ist, wird TELCAT die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten.

Weitergehende Leistungen der Hotline / des Helpdesk, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab ausdrücklich, z. B. in einem gesonderten Service-Level-Agreement, zu vereinbaren.

## 10. Leistungsausschlüsse

**10.1** Die Softwarepflege / Hardwarewartung umfasst nicht:

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der zu pflegenden Software / dem Wartungsgegenstand in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der zu pflegenden Software / dem Wartungsgegenstand durch den Kunden oder Dritte stehen
- Upgrades, d. h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen; Upgrades können gegen Entgelt bezogen werden
- die Weitergabe von sonstiger neuer Software
- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewaltwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Auftragnehmer nicht gewarteter Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Auftraggebers oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Wartungsgegenstände eingebaute Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen
- die Überlassung von Verbrauchs- oder Ersatzteilen. Überlässt TELCAT dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend Ziffer 2.6 zu vergüten. Die Reparatur von Mobiltelefonen ist auch ausgeschlossen
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoft- oder -hardware.

**10.2** Die Störungs- und Fehlerbeseitigung umfasst nicht:

- Nutzung der Software auf einer nicht autorisierten Hardware oder in einer nicht autorisierten Systemumgebung
- Wiederinbetriebnahme, z. B. bei Standortwechsel oder bei Veränderung der Systemumgebung
- Anpassung der Software an neue Betriebssysteme oder Releasewechsel von Software, die nicht Gegenstand des Vertrages ist
- Wiederherstellung der Kundendaten nach Austausch der eingesetzten Speichermedien (z. B. Festplatten, CF-Karten etc.). Diese Leistung wird nach den gültigen Stunden-, Tages- und Spesensätzen der TELCAT abgerechnet.

## 11. Durchführung der Pflege / Wartung im Übrigen

**11.1** TELCAT ist berechtigt, ihre Pflege- und Wartungsleistungen auch mittels Remotezugriff zu erbringen.

**11.2** Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum der TELCAT über.

## 12. Pflichten des Kunden

**12.1** Der Kunde benennt TELCAT einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

**12.2** Der Kunde trägt Sorge dafür, dass TELCAT die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht von TELCAT geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. TELCAT darf, außer soweit sie Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

**12.3** Der Kunde ist verpflichtet, TELCAT, soweit erforderlich, zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Kunde TELCAT auf Wunsch ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

**12.4** Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und TELCAT insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren. Der Kunde wird TELCAT ferner über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren. Erhöht sich der Aufwand der TELCAT, kann diese auch, unbeschadet anderer Ansprüche, die Vergütung des von ihr erbrachten Mehraufwandes verlangen, es sei denn, der Kunde hat im Falle einer Störung diese nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs. Die Berechnung der Vergütung für den Mehraufwand erfolgt nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen für entsprechende Leistungen.

**12.5** Der Kunde ist nicht berechtigt, Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Wartungsgegenstandes vorzunehmen.



**TELCAT MULTICOM**

Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

**12.6** Der Kunde hat etwaige Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Kunde hat darüber hinaus TELCAT auch im Übrigen, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

**12.7** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle von TELCAT übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

**12.8** Sofern nichts anderes vereinbart wurde, ist für die regelmäßige, zeitnahe und vollständige Sicherung der auf den Systemen befindlichen Kundendaten der Kunde selbst verantwortlich.

### **13. Zahlungen, Aufrechnung und Zurückbehaltung**

**13.1** Die Zahlung ist, vorbehaltlich der Abnahme gemäß Ziffer 7, grundsätzlich sofort nach Rechnungslegung ohne Abzug zu leisten.

**13.2** Gleichet der Kunde eine Forderung zum vereinbarten Nettofälligkeitstermin ganz oder teilweise nicht aus, ist TELCAT berechtigt, getroffene Skonto-Vereinbarungen sowie Vereinbarungen über Zahlungsziele für alle zu diesem Zeitpunkt offenen Forderungen zu widerrufen und diese sofort fällig zu stellen. TELCAT ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder eine Sicherheit in Form einer Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen.

**13.3** Der Kunde ist nicht berechtigt, die Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis ohne Zustimmung der TELCAT an Dritte abzutreten.

**13.4** Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn sie auf einem der Bankkonten der TELCAT gutgeschrieben ist.

**13.5** TELCAT ist berechtigt, bei Fälligkeit Zinsen in Höhe von 5 % zu berechnen. Bei Verzug ist TELCAT berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht der TELCAT, einen höheren Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.

**13.6** Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Ziffer 16.2 gilt entsprechend. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes durch den Kunden, mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde liegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

**13.7** TELCAT behält sich das Eigentum an sämtlichen gelieferten Leistungen vor, bis der Kunde alle gegenwärtigen und zukünftig entstehenden Forderungen aus der Geschäftsverbindung bezahlt hat.

**13.8** Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug und Vermögensverschlechterung, ist TELCAT berechtigt, die Leistungen zurückzunehmen; der Kunde stimmt der Rücknahme schon jetzt zu. In der Rücknahme liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dies ausdrücklich von TELCAT erklärt wird. Die TELCAT durch die Rücknahme entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

### **14. Sachmängel**

**14.1** TELCAT gewährleistet, dass die Leistungen bei vertragsgemäßem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 3.1 entsprechen.

**14.2** Für eine nur unerhebliche Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ebenso sind Ansprüche wegen Sachmängeln ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf Grund besonderer äußerer Einflüsse entsteht, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung oder bei Fehlern, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Sachmangels nicht.

**14.3** Der Kunde hat etwaige Sachmängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe der für die Mängelerkennung und –analyse erforderlichen Informationen schriftlich mitzuteilen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren der TELCAT nutzen. Ziffer 13.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat darüber hinaus die TELCAT auch im Übrigen, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

**14.4** Die Bearbeitung einer Sachmängelanzeige des Kunden durch TELCAT führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Eine Nacherfüllung kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

**14.5** Ist die zu pflegende Software mit Sachmängeln behaftet, die ihren Einsatz nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der TELCAT – ggf. auch mehrfach – entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Schlägt die Nachbesserung oder die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, den Vertrag kündigen oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Rücktritt vom Servicevertrag ist ausgeschlossen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 18. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus; in der Regel innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis vom Sachmangel.

**14.6** Ansprüche wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb eines Jahres ab Abnahme. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt, soweit das Gesetz in § 438 Abs.1 Nr.2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt, sowie bei einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der TELCAT, insbesondere seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen und in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Ablieferung der Leistung oder, soweit vereinbart wird, dass TELCAT die zu pflegenden Software auch installiert, mit Abschluss der Installation.

### **15. Rechtsmängel**

**15.1** TELCAT haftet dem Kunden gegenüber für eine durch ihre Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung Rechte Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 16.2 Satz 1 gilt entsprechend.

**15.2** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung der TELCAT seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet TELCAT unverzüglich zu benachrichtigen. TELCAT ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf ihre Kosten abzuwehren.

**15.3** Werden durch eine Leistung der TELCAT Rechte Dritter verletzt, wird TELCAT nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn TELCAT keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

**15.4** Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 14.6. Für Schadenersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 14.5.



**TELCAT MULTICOM**

Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

## 16. Haftung

### 16.1 TELCAT haftet auf Schadensersatz

- für die von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, welche TELCAT, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**16.2** TELCAT haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit sie oder ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalspflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung (wie z. B. im Falle der Verpflichtung zur mangelfreien Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Soweit TELCAT für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden (inklusive Betriebsunterbrechung und entgangener Gewinn) ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

**16.3** Für die Verjährung gilt Ziffer 16.6 entsprechend.

**16.4** Bei Verlust von Daten haftet TELCAT nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der TELCAT tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

## 17. Schadenersatz wegen Erfüllungsverweigerung

**17.1** Kündigt der Kunde vor Übernahme des Service durch TELCAT den Vertrag, so kann TELCAT – unbeschadet des Rechts, Erfüllung des Vertrages zu verlangen – nach Mahnung und Nachfristsetzung vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz in Höhe von 20 Prozent des Auftragswertes zuzüglich des Entgelts für bereits erbrachte Leistungen verlangen.

**17.2** Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass TELCAT kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. TELCAT hat das Recht, einen höheren Schaden nachzuweisen und geltend zu machen.

## 18. Verschiedenes

**18.1** Änderungen und Ergänzungen sämtlicher zwischen den Parteien geschlossener Verträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen 5 Tagen schriftlich durch TELCAT bestätigt werden.

**18.2** TELCAT und der Kunde sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung eines zwischen TELCAT und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

**18.3** TELCAT und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder TELCAT noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer, soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

**18.4** Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## 19. Erfüllungsort und Gerichtsstand

**19.1** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien ist der Sitz der TELCAT.

**19.2** Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz der TELCAT. TELCAT ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.

Stand Mai 2020