

Allgemeine Geschäftsbedingungen Inhouse-Systeme.

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt), Landgrabenweg 151, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 5919) und der Kunde, der kein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Diese regeln die Projektierung, den Verkauf, die Vermietung, die Installation und den Service von aktiven und passiven bzw. für aktive und passive Inhouse-Systemen inklusive der dazugehörenden Software, dem zugehörigen Inhousesetz sowie den dazugehörenden peripheren Einrichtungen (nachfolgend mit dem Sammelbegriff Inhouse-Einrichtungen bezeichnet) durch die Telekom.

2.2 Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der schriftlichen Bestätigung durch die Telekom.

2.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

3 Zustandekommen des Vertrages

3.1 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch die Telekom zustande.

3.2 In den Verträgen genannte Liefer- und Leistungstermine oder -fristen sind nur dann verbindlich, wenn diese von der Telekom schriftlich als verbindlich bezeichnet worden sind.

3.3 Alle Angebote von der Telekom sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich die Telekom auch nach der Annahme des Angebotes durch den Kunden vor.

4 Standardleistungen der Telekom

4.1 Projektierung

Die Telekom projektiert Inhouse-Systeme (Arbeitsplatz-, Server- und Hostsysteme sowie die zugehörigen Kommunikationssysteme) für den Kunden und händigt ihm das Projektierungsergebnis aus.

Zum Projektierungsergebnis gehören

- eine Gesamtbeschreibung mit Funktionserläuterung,
- eine Produktbeschreibung,
- ein Projektplan,
- eine Funktionsskizze und
- eine Kostenabschätzung.

4.2 Verkauf

Die Telekom übereignet dem Kunden die in der Systemübersicht aufgeführten und als Kaufgegenstände gekennzeichneten Inhouse-Einrichtungen und installiert sie bei Vereinbarung gemäß Ziffer 4.4.

4.3 Vermietung

Die Telekom überlässt dem Kunden die in der Systemübersicht aufgeführten und als Mietgegenstände gekennzeichneten Inhouse-Einrichtungen zur Nutzung, installiert sie bei Vereinbarung gemäß Ziffer 4.4 und hält sie während der Dauer des Mietverhältnisses in der vertraglich vereinbarten Servicestufe gemäß Ziffer 4.5 in Stand.

4.4 Installation

Die Telekom installiert dem Kunden die in der Systemübersicht aufgeführten und als Installationsgegenstände gekennzeichneten

Inhouse-Einrichtungen werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 18.30 Uhr.

Die Installation umfasst

a) die Montage der in der Systemübersicht aufgeführten und als Installationsgegenstände gekennzeichneten Inhouse-Einrichtungen (einschließlich betriebsnotwendiger Grundprogrammierung sowie Übergabe und Einweisung) gegen einen Pauschalpreis oder gegen einen gesonderten Preis, der nach Materialverbrauch, Arbeitszeit und Fahrkosten gemäß den jeweils zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen der Telekom berechnet wird und

b) die Herstellung des Inhousesetzes gegen einen Pauschalpreis oder gegen einen gesonderten Preis, der nach Materialverbrauch, Arbeitszeit und Fahrkosten gemäß den jeweils zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen der Telekom berechnet wird. Zum Inhousesetz gehören auch die in der Systemübersicht besonders aufgeführten passiven Inhouse-Komponenten. Das Inhousesetz einschließlich der passiven Inhouse-Komponenten, die von der Telekom geliefert werden, geht nach Bezahlung des Preises in das Eigentum des Kunden über.

Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und/oder aus den jeweils gesondert getroffenen Vereinbarungen.

Voraussetzung ist ein vom Kunden zur Verfügung gestellter breitbandiger Remotezugang.

Bei der Installation erstellt die Telekom eine Erstkonfiguration, deren Daten dem Kunden übergeben werden. Diese Daten der Erstkonfiguration sind im Störfall erforderlich, um die Grundfunktionalitäten der gestörten Inhouse-Komponenten wieder herstellen zu können.

4.5 Service

Die Telekom setzt die in der Systemübersicht als Instandsetzungsgegenstände gekennzeichneten Inhouse-Einrichtungen während der Dauer des Vertragsverhältnisses entsprechend den beschriebenen S-Services (Ziffer 4.5.1) und den E-Services (Ziffer 4.5.2) in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind.

Schäden, die durch höhere Gewalt (z. B. Blitzschlag) entstanden sind, fallen nicht unter die Instandsetzungsleistung, wenn die Inhouse-Einrichtung Eigentum des Kunden ist.

Die Beauftragung setzt die Planung und Installation der Inhouse-Einrichtung durch die Telekom voraus.

Bei nicht von der Telekom geplanten und installierten Inhouse-Einrichtungen findet vor Übernahme der Instandsetzungsverpflichtung jeweils nach Vereinbarung eine Überprüfung der Inhouse-Einrichtung durch die Telekom zur Sicherstellung von zur Instandsetzung notwendigen Eigenschaften gegen gesondertes Entgelt statt. Das Entgelt richtet sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen.

Die Instandsetzung beinhaltet die Fehleridentifizierung und den Austausch der bei normalem Gebrauch unbrauchbar gewordenen Komponenten. Das Auswechseln von Betriebsmitteln (z. B. Batterien, Druckerpapier) gehört nicht zum Umfang der Instandsetzung.

Während der Arbeiten ist die Telekom berechtigt, die Inhouse-Einrichtungen außer Betrieb zu setzen.

Wenn die Instandsetzung durch Austausch der Inhouse-Einrichtung erfolgt, geht die ausgetauschte Inhouse-Einrichtung in das Eigentum des Kunden bzw. der Telekom über.

Soweit technisch möglich, werden die Störungen mittels Remote Service beseitigt.

Voraussetzung zur Erfüllung der vereinbarten Entstörleistung ist ein breitbandiger Remotezugang zur Nutzung der Fernbetreuung.

Im Störfall verbindet sich die Telekom mit der Inhouse-Einrichtung des Kunden und führt über den breitbandigen Remotezugang eine Fehlereingrenzung und -diagnose der gestörten Komponenten durch. Das für den breitbandigen Remotezugang kundenseitig erforderliche technische Equipment (z. B. DSL Modem, PC, Browser) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.

Die Telekom erbringt die Serviceleistungen nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eines breitbandigen Remotezuganges zur Fernbetreuung.

4.5.1 Entstörungsservices Typ S (S-Services)

Die Telekom

- stellt in den S-Services neben den spezifizierten Leistungen feste Entzörzeiten sicher, innerhalb derer die Grundfunktionalität der gestörten Inhouse-Einrichtungen wiederhergestellt werden. Hierfür ist die Bereitstellung der Daten der Erstkonfiguration durch den Kunden erforderlich.
- beseitigt Störungen per Remotezugang oder falls erforderlich am vereinbarten Aufstellungsort im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten,
- tauscht defekte Bauteile aus,
- führt erforderliche Einstellarbeiten durch,
- stellt für die Zeit der Instandsetzung eine Ersatz-Inhouse-Einrichtung zur Verfügung (ggf. sind Qualitätseinschränkungen nicht auszuschließen), falls die Störung nicht vor Ort behoben werden kann.

4.5.1.1 Entstörungsservice S72

a) Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

b) Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist montags bis samstags von 8.00 bis 20.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

c) Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Buchstabe b) genannten Servicebereitschaft ein erstes qualifiziertes Zwischenergebnis (Vorprüfungsergebnis, eingeleitete Maßnahmen und voraussichtliche Störungsdauer) mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von zwei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

d) Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 Uhr). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entzörfrist von 72 Stunden entfällt.

e) Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt unter der angegebenen Rückrufnummer bei einem Statuswechsel eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen. Auf Wunsch des Kunden kann auf eine Zwischenmeldung auch verzichtet werden.

f) Entzörfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (Montag bis Samstag) zwischen 8.00 und 20.00 Uhr eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 72 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaftszeit (montags bis samstags in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr, sonntags oder feiertags) eingehen, beginnt die 72-stündige Entzörfrist mit Beginn der darauffolgenden Servicebereitschaft. Fällt das Ende der Entzörfrist auf einen Sonntag oder auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entzörfrist pro Sonn- oder Feiertag um 24 Stunden ausgesetzt.

Die Entzörfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 72 Stunden die Funktionalität der Inhouse-Einrichtung wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur

Verfügung gestellt wurde und der Kunde im Rahmen einer Rückmeldung darüber informiert wurde.

g) Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Wiederherstellungszeit als eingehalten. Es werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmeldung durchgeführt.

4.5.1.2 Entstörungsservice S24

a) Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

b) Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist montags bis samstags von 8.00 bis 20.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

c) Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Buchstabe b) genannten Servicebereitschaft ein erstes qualifiziertes Zwischenergebnis (Vorprüfungsergebnis, eingeleitete Maßnahmen und voraussichtliche Störungsdauer) mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von einer Stunde (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

d) Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. „zwischen 10.00 und 12.00 Uhr“). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entzörfrist von 24 Stunden entfällt.

e) Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer bei einem Statuswechsel, mindestens jedoch alle vier Stunden, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

f) Entzörfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (Montag bis Samstag) zwischen 8.00 und 20.00 Uhr eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaftszeit (montags bis samstags in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr, sonntags oder feiertags) eingehen, beginnt die 24-stündige Entzörfrist mit Beginn der darauffolgenden Servicebereitschaft. Fällt das Ende der Entzörfrist auf einen Sonntag oder auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entzörfrist pro Sonn- oder Feiertag um 24 Stunden ausgesetzt.

Die Entzörfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 24 Stunden die Funktionalität der Inhouse-Einrichtung wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wurde und der Kunde im Rahmen einer Rückmeldung darüber informiert wurde.

g) Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Wiederherstellungszeit als eingehalten. Es werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmeldung durchgeführt.

4.5.1.3 Entstörungsservice S8

a) Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

b) Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

c) Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden ein erstes qualifiziertes Zwischenergebnis (Vorprüfungsergebnis, eingeleitete Maßnahmen und voraussichtliche Störungsdauer) mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung er-

folgt innerhalb von einer Stunde (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

- d) Terminvereinbarung
Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 Uhr). Ist die Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörfrist von acht Stunden entfällt.
- e) Zwischenmeldung
Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer bei einem Statuswechsel, mindestens jedoch alle zwei Stunden, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.
- f) Entstörfrist
Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die Funktionalität der Inhouse-Einrichtung wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wurde und der Kunde im Rahmen einer Rückmeldung darüber informiert wurde.
- g) Rückmeldung
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Wiederherstellungszeit als eingehalten. Es werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmeldung durchgeführt.

4.5.1.4 Entstörungsservice S4

- a) Annahme der Störungsmeldung
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- b) Servicebereitschaft
Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.
- c) Reaktionszeit
Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden ein erstes qualifiziertes Zwischenergebnis (Vorprüfungsergebnis, eingeleitete Maßnahmen und voraussichtliche Störungsdauer) mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von einer halben Stunde (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- d) Terminvereinbarung
Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. zwischen 11.00 und 12.00 Uhr). Ist die Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörfrist von vier Stunden entfällt.
- e) Zwischenmeldung
Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer bei einem Statuswechsel, mindestens jedoch jede Stunde, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.
- f) Entstörfrist
Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der vier Stunden die Funktionalität der Inhouse-Einrichtung wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wurde und der Kunde im Rahmen einer Rückmeldung darüber informiert wurde.
- g) Rückmeldung
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Wiederherstellungszeit als eingehalten. Es werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmel-

dung durchgeführt.

- 4.5.1.5 Versand-Austausch-Service (nur für periphere Einrichtungen)
Versand-Austausch-Service wird für periphere Einrichtungen nur in Verbindung mit einem anderen Entstörungsservice nach Ziffer 4.5.1.1 bis 4.5.1.4 angeboten.

Die Telekom

- a) nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- b) sendet dem Kunden eine funktionsgleiche Komponente zum Austausch der gestörten Inhouse-Einrichtung zu. Bei einer Meldung der Störung in der Zeit von 0.00 bis 15.30 Uhr erfolgt der Versand des Austauschgerätes am nächsten Werktag; der Samstag gilt nicht als Werktag. Erfolgt die Meldung in der Zeit von 15.30 bis 24.00 Uhr so erfolgt der Versand am übernächsten Werktag. Der Kunde sendet unverzüglich nach Erhalt der Austauschbaugruppe die gestörte Inhouse-Einrichtung in der Lieferverpackung mit beigefügtem Adressaufkleber zurück. Der Versand ist für den Kunden kostenfrei.

4.5.1.6 Software Update Service¹⁾

Der Software Update Service wird für bestimmte Inhouse-Einrichtungen nur in Verbindung mit einem Entstörungsservice nach Ziffer 4.5.1.1 bis 4.5.1.4 angeboten.

Mit dem Software Update Service erhält der Kunde während der Laufzeit des Vertrages das Recht, alle angebotenen Updates der Software zu erhalten. Die Installation der Updates erfolgt durch die Telekom gegen einen Pauschalpreis oder gegen einen gesonderten Preis, der nach Arbeitszeit und Fahrkosten gemäß den jeweils zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen der Telekom berechnet wird; ein Update der Client-Software wird nicht durch die Telekom installiert.

4.5.2 Entstörungsservices Typ E (E-Services)

Die Telekom hält die in der Systemübersicht aufgeführten und als Servicegegenstände gekennzeichneten Inhouse-Einrichtungen gemäß den beschriebenen E-Services in Stand.

Die Telekom stellt in den E-Services neben den spezifizierten Leistungen Antrittszeiten oder Hardwarelieferungen sicher. Hierfür ist die Bereitstellung der Daten der Erstkonfiguration durch den Kunden erforderlich.

Eine Entstörfrist wird nicht definiert.

Die Telekom

- versendet bei Vereinbarung eine funktionsgleiche Komponente zum Austausch der gestörten Baugruppe,
- führt bei Vereinbarung am vereinbarten Aufstellungsort im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Entstörungsarbeiten durch,
- tauscht defekte Bauteile bei Vereinbarung aus,
- stellt dem Kunden bei Vereinbarung Updates oder Upgrades per Download zur Verfügung.

Sofern dem Kunden der Download des durch die Telekom bereitgestellten Bugfixes, Updates oder Upgrades nicht möglich ist, sendet die Telekom dem Kunden gegen Erstattung der Kosten einen entsprechenden Datenträger zu.

4.5.2.1 Entstörungsservice E24¹⁾

- a) Annahme der Störungsmeldung
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- b) Servicebereitschaft
Die Servicebereitschaft ist montags bis samstags von 8.00 bis 20.00 Uhr, soweit diese Tage keine Feiertage sind.
- c) Versand der Hardware
Bei Störungsmeldungen über Hardware, die werktags (Montag bis Samstag) zwischen 8.00 und 20.00 Uhr eingehen, sendet die Telekom dem Kunden innerhalb von 24 Stunden eine funktionsgleiche Komponente zu, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaftszeit (montags bis samstags in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr, sonntags oder feiertags) eingehen, erfolgt die Zusendung der funktionsgleichen Komponente innerhalb von 24 Stunden, mit Beginn der darauffolgenden Servicebereitschaft. Fällt das Ende der Leistungserbringung auf einen Sonntag oder auf einen Feiertag, so wird die Zeit jeweils um 24 Stunden ausgesetzt.

¹⁾ Die Leistung wird nur für bestimmte Inhouse-Einrichtungen angeboten.

Der Kunde sendet unverzüglich nach Erhalt der Austausch-Baugruppe die gestörte Baugruppe in der Lieferverpackung mit beigefügtem Adressaufkleber zurück.

Der Versand ist für den Kunden kostenfrei.

d) Antrittszeit (bei Applikationen)

Bei Störungsmeldungen über Applikationen, die werktags (Montag bis Samstag) zwischen 8.00 und 20.00 Uhr eingehen, beginnt die Telekom mit der Entstörung innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden durch Einwahl in das Inhousesetz des Kunden und führt über den Remotezugang eine Fehlerdiagnose der gestörten Komponente durch und beseitigt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten des Remotezuganges die festgestellte Störung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaftszeit (montags bis samstags in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr, sonntags oder feiertags) eingehen, erfolgt die Leistungserbringung innerhalb von 24 Stunden, mit Beginn der darauffolgenden Servicebereitschaft.

Fällt das Ende der Leistungserbringung auf einen Sonntag oder auf einen Feiertag, so wird die Zeit jeweils um 24 Stunden ausgesetzt.

Bei Mängeln an der Applikation erfolgt die Beseitigung nach Wahl von Telekom durch Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes der Applikation (Update) oder durch Fehlerumgehung (Bugfixing, Konfigurationsanpassungen). Bis zur Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes stellt die Telekom eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels zur Verfügung, wenn dies der Telekom bei angemessenem Aufwand möglich und zumutbar ist.

Die Antrittszeit ist eingehalten, wenn innerhalb von 24 Stunden mit der Fehlerbehebung begonnen bzw. die Bereitstellung eines Downloads erfolgt ist.

Die Option Remote Support (Ziffer 4.5.2.2 Buchstabe c) ist im Leistungsumfang enthalten.

4.5.2.2 Optionen für E-Services

a) Upgrade

Die Option Upgrade kann zusätzlich vereinbart werden.

Der Kunde kann nach Bedarf Software-Upgrades für diese Applikation anfordern. Die Telekom stellt dem Kunden das Upgrade online zum Download zur Verfügung. Die Implementierung des Upgrades ist nicht Gegenstand dieser Leistung.

b) On Site

Die Option On Site kann für Hardware zusätzlich vereinbart werden.

Der Versand der Hardware entfällt und wird durch den vor Ort Austausch der Komponente beim Kunden ersetzt. Die Telekom tauscht die gestörte Hardware vor Ort aus und beginnt mit der Entstörung beim Kunden innerhalb der Antrittszeit von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung und führt ggf. die erforderliche Grundkonfigurationen und Funktionstests durch.

Während der Arbeiten ist die Telekom berechtigt, die Inhouse-Einrichtungen außer Betrieb zu setzen.

Die Antrittszeit ist eingehalten, wenn innerhalb dieser Zeit mit der Fehlerbehebung beim Kunden vor Ort begonnen wird.

c) Remote Support

Die Option Remote Support kann für Hardware zusätzlich vereinbart werden.

Die Telekom wählt sich in das Inhousesetz des Kunden ein und führt über den Remotezugang eine Fehlerdiagnose der gestörten Komponente durch; sie beseitigt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten des Remotezuganges die festgestellte Störung.

Der Telekom ist der Remote Support zu gestatten. Die dafür notwendigen Zugangsdaten zur Einwahl sind der Telekom zur Verfügung zu stellen. Das kundenseitig erforderliche technische Equipment zur Herstellung der Remotefähigkeit ist nicht Gegenstand dieser Leistung und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.

Bei Störungsmeldungen über Applikationen, die werktags (Montag bis Samstag) zwischen 8.00 und 20.00 Uhr eingehen, beginnt die Telekom mit der Entstörung innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden durch Einwahl in das Inhousesetz des Kunden und führt über

den Remotezugang eine Fehlerdiagnose der gestörten Komponente durch und beseitigt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten des Remotezuganges die festgestellte Störung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaftszeit (montags bis samstags in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr, sonntags oder feiertags) eingehen, erfolgt die Leistungserbringung innerhalb von 24 Stunden, mit Beginn der darauffolgenden Servicebereitschaft.

Fällt das Ende der Leistungserbringung auf einen Sonntag oder auf einen Feiertag, so wird die Zeit jeweils um 24 Stunden ausgesetzt.

Bei Mängeln an der Applikation erfolgt die Beseitigung nach Wahl von Telekom durch Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes der Applikation (Update) oder durch Fehlerumgehung (Bugfixing, Konfigurationsanpassungen). Bis zur Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes stellt die Telekom eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels zur Verfügung, wenn dies der Telekom bei angemessenem Aufwand möglich und zumutbar ist.

Die Antrittszeit ist eingehalten, wenn innerhalb von 24 Stunden mit der Fehlerbehebung begonnen bzw. die Bereitstellung eines Downloads erfolgt ist.

4.6 Changemanagement¹⁾

Für bestimmte Inhouse-Systeme wird die Leistung Changemanagement angeboten. Voraussetzung hierfür ist ein bestehender Miet- bzw. Servicevertrag (gemäß Ziffer 4.3 bzw. 4.5); die in dem Miet- bzw. Servicevertrag geregelten Entschristen gelten nicht für den Leistungsteil Changemanagement.

Changeleistungen umfassen kundeninduzierte Konfigurationsleistungen (z. B. Namensänderungen, Rufnummerntausch von Endgeräten, Änderung dynamischer Parameter - Rufumleitung, Tastensperre -). Enthalten sind Veränderungen in der sogenannten Grundfunktionalität (d. h., die zentralen Eigenschaften eines Business-Kommunikationssystems, also Telefonie, Zuordnung von Rufnummern, Rufnummerntausch, Rufumleitung etc.) jedoch keine Konfigurationsänderungen an den angeschalteten Applikationen. Dem Kunden steht hierfür ein monatliches Zeitkontingent von 30 Minuten zur Verfügung. Nichtverbrauchtetes Zeitkontingent verfällt mit Beginn des nächsten Monats; eine Übertragung auf den nächsten Monat ist nicht möglich. Die Leistungserbringung erfolgt ausschließlich per Remotezugang an Werktagen (montags bis freitags) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr.

5 Zusätzliche Leistungen

Die Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- 5.1 Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der Inhouse-Einrichtung oder auf eine Verletzung der unter Ziffer 6 aufgeführten Pflichten und Obliegenheiten sowie auf sonstige vom Kunden zu vertretende Einwirkungen zurückzuführen sind
Darunter fallen auch die Beeinträchtigungen, die auf die Anschaltung von nicht von der Telekom in Stand zu setzenden Einrichtungen oder auf die Durchführung von Arbeiten an der Inhouse-Einrichtung durch andere als die Telekom zurückzuführen sind.
- 5.2 Fernkonfiguration von Inhouse-Einrichtungen.
- 5.3 Beseitigung von Störungen und Schäden an kundeneigenen Inhouse-Einrichtungen, die durch höhere Gewalt (z. B. Blitzschlag) entstanden sind.
- 5.4 Kundenindividuelle Programmierung
Die Telekom erbringt über die Grundprogrammierung hinaus die kundenindividuelle Programmierung (z. B. Berechtigungsschaltungen, Telefonbuch, Rufumleitung) inkl. Übergabe (Funktionsprüfung/Einweisung in die Grundfunktionen).
- 5.5 Training / Schulung
Die Telekom führt Schulungen zur Einweisung in die Handhabung der Inhouse-Einrichtungen durch. Je Schulung werden maximal zehn Personen eingewiesen.

¹⁾ Die Leistung wird nur für bestimmte Inhouse-Einrichtungen angeboten.

- 5.6 Änderungen zur Anpassung an den aktuellen Entwicklungsstandes Herstellers (z. B. Softwareänderung)
- 5.7 Lieferung und Auswechslung von Betriebsmitteln (z. B. Batterien, Disketten, Druckerpapier) und handelsüblichen Akkus
- 5.8 Individuelle Instandsetzung / Instandsetzung von nicht in der Systemübersicht aufgeführten Inhouse-Einrichtungen
- 5.9 Instandsetzung des Inhouse-Netztes einschließlich der zugehörigen Komponenten
- 5.10 Mehraufwendungen durch Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der bei der Telekom üblichen Arbeitszeit vorgenommen werden
- 5.11 Abbau, Transport oder Wiederinbetriebnahme von Inhouse-Einrichtungen, die vorübergehend außer Betrieb waren
- 5.12 Leistungen, die erbracht werden müssen, weil dem Kunden nach Vertragsabschluss behördliche Auflagen gemacht werden, die nicht im Zusammenhang mit Mängeln der Installationsleistung stehen.
- 5.13 Hotline-Support
Die Telekom unterstützt den Kunden bei der Konfiguration der Inhouse-Einrichtungen und aktualisiert bei Bedarf die Firmware der Inhouse-Einrichtung. Außerdem wird der Kunde über Sicherheits- und Filtereinstellungen beraten. Auf Wunsch des Kunden werden bei der Telekom die Konfigurationsdaten der Inhouse-Einrichtung gespeichert.
- 5.14 Consulting Service
Die Telekom berät den Kunden im Sinne einer Optimierung der Inhouse-Einrichtung und führt erforderliche Analysen durch.
- 5.15 Implementierung von Applikations-Upgrades.
- 5.16 Software Update Schlüssel (SUS) für Octopus NetPhone Applikationslösungen
Mit Abschluss eines Vertrages über die Nutzung eines SUS erhält der Kunde das Recht, für die vereinbarte Zeitdauer alle angebotenen Updates der NetPhone-Software im Internet herunterzuladen und zu installieren. Über neue Updates wird der Kunde durch eine Nachricht an seine E-Mail-Adresse informiert. Die vereinbarte Zeitdauer beginnt mit der permanenten Freischaltung der User-Lizenz. Um ein Update durchführen zu können, muss die Anzahl der SUS-Lizenzen der Menge der User-Lizenzen entsprechen. Mit Ablauf des vereinbarten Zeitraumes endet das Recht Updates herunterzuladen automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- 5.17 ONPA Meeting für Octopus NetPhone Applikationslösungen
ONPA Meeting ist ein Online Meeting Tool für bis zu 10 Teilnehmer (inkl. Gastgeber). Der Zugriff erfolgt über einen Webbrowser (Firefox, Chrome). Die Audioverbindung kann wahlweise per Computer oder per Telefoneinwahl erfolgen. Eine Telefoneinwahl entspricht einem User. Bei gleichzeitiger Verwendung mit dem Computer entspricht dies zwei Usern. Es werden folgende Leistungsmerkmale ermöglicht:
– Audio-/Videokonferenz
– Chat
– Screensharing
– Dokumentenfreigabe.

6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- 6.1 Allgemein
- a) Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der Telekom die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- b) Die elektrische Energie für die Installation und den Service der Inhouse-Einrichtungen sowie der erforderliche Potentialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung sind auf eigene Kosten bereitzustellen.
- c) Der Kunde hat auf eigene Kosten den Mitarbeitern der Telekom Zugang zum Grundstück und den darauf befindlichen Gebäuden zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung von Installations- und Servicearbeiten erforderlich ist.
- d) Die Telekom und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung von Inhouse-Produkten verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen,

dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der Telekom.

- e) Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.
- f) Persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie sollten zur Sicherheit bei der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf elektronischen Speichermedien (z. B. PC, USB-Stick und CD-ROM) dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.
- 6.2 Miete
- a) Alle Installations- und Instandsetzungsarbeiten an gemieteten Inhouse-Einrichtungen dürfen nur von der Telekom ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.
- b) Die gemieteten Inhouse-Einrichtungen sind pfleglich zu behandeln. Die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an den Inhouse-Einrichtungen sind der Telekom unverzüglich anzuzeigen, vor allem jede Störung oder wenn eine Vorkehrung zum Schutze der Inhouse-Einrichtungen gegen eine nicht vorhergesehene Gefahr erforderlich ist.
- c) Die gemieteten Inhouse-Einrichtungen dürfen nur mit Zustimmung der Telekom an einem anderen als dem vereinbarten Ort aufgestellt werden. Die Telekom kann ihre Zustimmung von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.
- 6.3 Installation
- a) Für die Netzkonfiguration sind der Telekom alle benötigten Zugangsdaten zu überlassen. Hierzu gehören z. B. Routername, Zugangskennung, Passwörter, Angaben zum Subnetting, Interface je IP-Adresse und sonstige Konfigurationsparameter, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit erforderlich sind.
Nach betriebsfähiger Übergabe werden die zur Verfügung gestellten Zugangsdaten gelöscht. Die Zugangsdaten können auf Kundenwunsch gespeichert werden, wenn der Telekom die schriftliche Einwilligungserklärung vorliegt.
- b) Im Rahmen der Bereitstellung findet vorab eine Auskundung durch den Service vor Ort oder telefonisch statt. Zum terminierten Zeitpunkt sind vom Kunden alle Informationen, die zur Leistungserbringung notwendig sind, bereitzustellen. Ohne diese Informationen ist eine Leistungserbringung durch die Telekom nicht möglich.
- 6.4 Service
- a) Für die Unterbringung der Inhouse-Einrichtungen sind auf eigene Kosten geeignete Räume bereitzustellen und während der Dauer des Vertrages in ordnungsgemäßem Zustand zu erhalten.
- b) Alle Servicearbeiten dürfen nur von der Telekom ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.
- c) Sind die in Stand zu setzenden Inhouse-Einrichtungen Eigentum des Kunden, so ist der Telekom ein Wechsel des vereinbarten Aufstellungsortes rechtzeitig mitzuteilen.
- d) Zum Betrieb der Inhouse-Einrichtungen dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von der Telekom oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.
- e) Der Telekom ist für die Inhouse-Einrichtungen, sofern es technisch möglich ist, der Remote Service zu gestatten.
- f) Der Telekom sind alle notwendigen Zugangsdaten zur Einwahl des Remote Services zur Verfügung zu stellen. Hierzu gehören z. B. Routername, Zugangskennung, Passwörter, Angaben zum Subnetting, Interface je IP-Adresse und sonstige Konfigurationsparameter, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des Routers erforderlich sind.
- g) Der Kunde hat seine Daten in täglichen Intervallen in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- h) Für die Wiederherstellung der Grundfunktionalitäten sind im Störfall die Daten der Erstkonfiguration durch den

Kunden bereit zu stellen. Um über die Grundfunktionalität hinaus gehende Funktionen wieder herstellen zu können, sind der Telekom die Daten der Erstkonfiguration sowie die in täglichen Intervallen erstellten Sicherungsdaten zur Verfügung zu stellen, für deren Sicherung der Kunde verantwortlich ist. Im Falle der Serviceleistungen mit einem Entstörungsservice S (Ziffer 4.5.1) oder einem Entstörungsservice E (Ziffer 4.5.2) ist es bei bestimmten technischen Einrichtungen notwendig, dass der Kunde selbst für die Wiederherstellung der Funktion eines lizenzierten Betriebssystems sorgt, indem er die Neulizenzierung für die Ersatzkomponente selbst vornimmt. Dazu ist das vom Hersteller der technischen Einrichtung vorgeschriebene Verfahren zu nutzen. Ist zur Wiederherstellung der Funktionalität der technischen Einrichtungen eine Anpassung/Änderung/Konfiguration im kundenseitigen Netzwerkmanagementsystem erforderlich, führt der Kunde die erforderlichen Anpassungen/Änderungen/Konfigurationen im Netzwerkmanagementsystem für die Ersatzkomponente selbst durch. Andernfalls ist die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Serviceleistungen durch die Telekom nicht möglich.

- i) Der Kunde hat im Falle der Beauftragung eines Software Update Schlüssels für Octopus NetPhone Applikationslösungen (Ziffer 5.16) sicherzustellen, dass ein ggf. zur Verfügung stehendes Software-Update spätestens neun Monate nach Bekanntgabe der neuen Version durchgeführt wird.

7 Nutzungsrechte

- 7.1 Gekaufte Inhouse-Einrichtungen
 - 7.1.1 Die Telekom erteilt dem Kunden an der Software und der dazugehörigen Dokumentation bzw. Online-Hilfe ein zeitlich unbegrenztes, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der Software zum eigenen, internen Gebrauch.
 - 7.1.2 Der Kunde darf zur Sicherung eine Vorkopie der Software erstellen. Der Kunde hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu kopieren. Die teilweise Vervielfältigung des schriftlichen Materials für interne Zwecke ist gestattet, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software erforderlich ist. Gegebenenfalls benötigte zusätzliche Handbücher sind über die Telekom zu beziehen.
 - 7.1.3 Beim Weiterverkauf der Software darf der Kunde Rechte an der Software und dem Benutzerhandbuch im gleichen Umfang übertragen, wie diese ihm zur Erfüllung dieses Vertrages übertragen werden. Der Kunde ist verpflichtet, seine eigene Nutzung endgültig aufzugeben, die angefertigten Programmkopien zu übergeben oder nicht übergebene Kopien zu vernichten und den Dritten seinerseits vertraglich zu verpflichten, die Software und das Benutzerhandbuch nur in dem Umfang gemäß Ziffer 7.1.1 dieser Vertragsbedingungen zu nutzen.
 - 7.1.4 Soweit es nach dem Urheberrechtsgesetz oder vertraglich nicht ausdrücklich gestattet ist, darf der Kunde kein Reverse Engineering, keine Disassemblierung und keine Dekompilierung der Software durchführen oder durch Dritte durchführen lassen.
 - 7.1.5 Für jeden schuldhaften vertragswidrigen Fall der Ermöglichung der Nutzung der Software und des Benutzerhandbuches durch Dritte, des Herstellens einer nicht genehmigten Kopie oder der Nutzung der Software auf weiteren Rechnern hat der Kunde jeweils einen Schadensersatz in Höhe des Kaufpreises zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt der Telekom vorbehalten.
 - 7.1.6 Der Kunde hat der Telekom auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen Dritte zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen sowie Art und Umfang seiner gegen diesen aus der unberechtigten Programmüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.
- 7.2 Gemietete Inhouse-Einrichtungen
 - 7.2.1 Die Telekom räumt dem Kunden an der Software und der dazugehörigen Dokumentation bzw. Online-Hilfe ein zeitlich begrenztes, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der Software zum eigenen, internen Gebrauch ein.

- 7.2.2 Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials über den Rahmen dieses Vertrages hinaus anderen weder veräußern noch zeitlich begrenzt überlassen, insbesondere nicht vermieten oder verleihen. Zulässig ist jedoch die Überlassung an Dritte, denen kein selbständiges Gebrauchsrecht eingeräumt wird und die sich hinsichtlich der Art und Weise der Benutzung dem Willen des Mieters beugen müssen. Zu dieser Personengruppe zählen insbesondere Mitarbeiter und Verwandte des Kunden.
- 7.2.3 Der Kunde darf zur Sicherung eine Vorkopie der Software erstellen. Der Kunde hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu kopieren. Die teilweise Vervielfältigung des schriftlichen Materials für interne Zwecke ist gestattet, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software erforderlich ist. Gegebenenfalls benötigte zusätzliche Handbücher sind über die Telekom zu beziehen.
- 7.2.4 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch Dritte oder durch nicht von ihm autorisierte Clients schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des zwölfwachen monatlichen Überlassungspreises zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt der Telekom vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.
- 7.2.5 Die Telekom und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Software verbunden sind. Der Kunde hat auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen Dritte zu machen, insbesondere deren Name und Anschrift mitzuteilen sowie Art und Umfang seiner gegen diesen aus der unberechtigten Nutzungsüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde wird die von Dritten behauptete Rechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung entweder der Telekom überlassen oder nur im Einvernehmen mit der Telekom führen.

8 Eigentumsvorbehalt (Kauf)

- 8.1 Hardware

Die verkauften Inhouse-Einrichtungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden Eigentum der Telekom. Bis zum Eigentumsübergang ist der Kunde verpflichtet, die Inhouse-Einrichtungen pfleglich zu behandeln. Pfändung, Insolvenz, Beschädigung oder Abhandenkommen der Inhouse-Einrichtungen sowie Besitzwechsel sind der Telekom unverzüglich anzuzeigen. Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch den Lieferanten nicht als Rücktritt vom Vertrag. Im Falle der Verletzung der vorgenannten Pflichten steht der Telekom nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten.
- 8.2 Software

Die Telekom behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Zuvor sind die Rechte nur vorläufig und durch die Telekom frei widerruflich eingeräumt. Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch die Telekom erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche vom Kunden angefertigte Programmkopien müssen gelöscht werden.

9 Überlassung an Dritte (Miete)

Dem Kunden ist es nicht gestattet, die gemieteten Inhouse-Einrichtungen Dritten ohne vorherige Erlaubnis der Telekom zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermieten. Bei Verweigerung dieser Erlaubnis steht dem Kunden kein Recht zur außerordentlichen Kündigung zu.

10 Zahlungsbedingungen

- 10.1 Vergütung und Nebenkosten sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben.

- 10.2 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tag der betriebsbereiten Übergabe bzw. der Übernahme der Service-/Betriebspflicht der Inhouse-Einrichtungen, für den Rest des laufenden Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise monatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet. Ein voller monatlicher Preis wird berechnet, wenn der Kunde das Vertragsverhältnis vor Ablauf eines Monats kündigt; dies gilt nicht bei einer Kündigung aus wichtigem Grund.
- 10.3 Sonstige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- 10.4 Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen, und zwar muss er spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht die Telekom den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.
- 10.5 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.
- 11 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preise**
Die Telekom ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen der Telekom für den Kunden zumutbar ist. Die Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.
Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, so steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu. Die Telekom weist den Kunden in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht hin, als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht binnen der gesetzten Frist von dem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.
- 12 Verzug**
- 12.1 Annahmeverzug des Kunden
Nimmt der Kunde die gekaufte Inhouse-Einrichtung nicht zum vereinbarten Termin ab, so kann die Telekom ihm eine angemessene Nachfrist zur Annahme setzen. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist ist die Telekom berechtigt – unbeschadet ihrer gesetzlichen Rechte aus Verzug – vom Kaufvertrag zurückzutreten und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz statt der Leistung in Höhe von 20 % des Kaufpreises sowie Ersatz für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen.
Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.
- 12.2 Die Geltendmachung weiterer gesetzlicher Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt der Telekom vorbehalten.
- 12.3 Leistungsverzug der Telekom
Gerät die Telekom mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziffer 15.
Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn die Telekom eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens vier Wochen betragen muss.
Sollte die vereinbarte Frist bzw. der vereinbarte Termin von der Telekom nicht eingehalten werden, so stellt die Telekom dem Kunden, unbeschadet seiner sonstigen Rechte, bis zur Lieferung und Installation der gemieteten Inhouse-Einrichtung gegen Zahlung eines angemessenen Entgeltes eine Ersatz-Inhouse-Einrichtung zur Verfügung. Bei Kauf erhält der Kunde die Ersatz-Inhouse-Einrichtung unentgeltlich.
Wenn eine Ursache, die Telekom nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Die Vertragspartner unterrichten sich unverzüglich wechselseitig über die Ursache einer in ihrem Bereich auftretenden Störung und die voraussichtliche Dauer.
- 13 Gewährleistung**
- 13.1 Kauf
Ist die Inhouse-Einrichtung mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden, sofern er Unternehmer ist, nach Wahl der Telekom zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Kunde der Telekom nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert die Telekom die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen.
Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 13.2 Miete
Ist die überlassene Inhouse-Einrichtung mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so hat der Kunde, sofern er seiner Pflicht zur Anzeige nachgekommen ist, unbeschadet seiner gesetzlichen Ansprüche auf Minderung der Miete und Schadensersatz, das Recht, von der Telekom die Beseitigung der Mängel zu verlangen. Die Telekom kann statt der Mängelbeseitigung eine Ersatz-Inhouse-Einrichtung liefern. Bei Fehlschlagen der Mängelbeseitigung oder einer Ersatzlieferung kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
Die verschuldensunabhängige Haftung der Telekom auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.
- 13.3 Installation
Ist die Ausführung der Installation (Ziffer 4.3) mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung zu.
Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
Hat der Kunde der Telekom nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert die Telekom die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden in Bezug auf die Installation das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Ist der Kunde Unternehmer, so hat die Telekom die Wahl, ob sie die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Neulieferung erbringt.
- 13.4 Service
Ist die Ausführung der Serviceleistungen (Ziffer 4.5) mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so kann der Kunde von der Telekom zunächst nur die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist verlangen.
Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
Schlägt die Nacherfüllung fehl oder verweigert die Telekom die Nacherfüllung, so kann der Kunde den Servicevertrag wahlweise ohne Einhaltung einer Frist kündigen oder Herabsetzung der monatlichen Servicepreises verlangen.
- 13.5 Zusätzliche Leistungen
Ist die Ausführung der Zusätzlichen Leistung (Ziffer 5) mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so kann der Kunde von der Telekom zunächst nur die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist verlangen.
Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
Schlägt die Nacherfüllung fehl oder verweigert die Telekom die Nacherfüllung, so bleibt dem Kunden in Bezug auf die Zusätzliche Leistung das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder Herabsetzung der Vergütung zu verlangen.
- 13.6 Die Gewährleistungsrechte gemäß Ziffer 13.1, 13.3, 13.4 und 13.5 stehen dem Kunden gegenüber der Telekom ein Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme der jeweiligen Leistung zu.
Diese Beschränkung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf der Verletzung von Nacherfüllungsansprüchen bei Mängeln durch die Telekom basieren. Schadensersatzansprüche, die auf

einer verweigerten Nacherfüllung beruhen, können nur dann innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist geltend gemacht werden, wenn der Anspruch auf Nacherfüllung vom Kunden innerhalb der verkürzten Frist für Sachmängelansprüche geltend gemacht worden ist.

14 Rechtsmangel

- 14.1 Bei der Überlassung von Software ist ein Rechtsmangel gegeben, wenn die für die vertraglich vorgesehene Verwendung erforderlichen Rechte nach der Übergabe der Software nicht wirksam eingeräumt sind.
- 14.2 Bei Rechtsmängeln leistet die Telekom dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach Wahl von Telekom eine rechtliche einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschafft wird oder sie die Software abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zum Rechnungspreis zurückerhält. Letzteres ist nur zulässig, wenn der Telekom eine andere Abhilfe nicht zumutbar ist.
- 14.3 Der Kunde unterrichtet die Telekom unverzüglich schriftlich, falls Dritte die Verletzung ihrer Rechte gegen ihn geltend machen. Der Kunde wird die von Dritten behauptete Rechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung entweder der Telekom überlassen oder nur im Einvernehmen mit der Telekom führen.

15 Haftung

- 15.1 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet die Telekom unbeschränkt.
- 15.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Telekom im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen haftet die Telekom bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.
- 15.3 Für den Verlust von Daten haftet die Telekom bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 15.2 nur, soweit der Kunde seine Daten entsprechend seiner Verpflichtung nach Ziffer 6.4 Buchstabe h in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 15.4 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

16 Vertragslaufzeit / Kündigung

- 16.1 Bei Mietverträgen beginnt die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit am ersten Tag des Monats, in dem die Telekom, entsprechend der getroffenen Vereinbarung, die vertragliche Leistung aufnimmt. Bei Serviceverträgen beginnt die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit mit dem Abschluss des jeweiligen Vertrages. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) kündbar. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) gekündigt wird.
- 16.2 Mit Kündigung des Vertrages über die Standardleistung enden auch Vertragsverhältnisse über zusätzliche Leistungen.
- 16.3 Das Recht der Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.
- 16.4 Kündigt die Telekom den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, der Telekom einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu entrichtenden restlichen monatlichen

Preise zu zahlen, jedoch höchstens die monatlichen Entgelte für drei Jahre.

Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

17 Vorzeitige Vertragsbeendigung (Miete)

- 17.1 Erklärt der Kunde vor Ablauf der Vertragslaufzeit aus nicht von der Telekom zu vertretenden Gründen, die Inhouse-Einrichtungen nicht nutzen zu wollen, so kann sich die Telekom damit einverstanden erklären, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten unter folgenden Bedingungen aufzuheben:
- a) Werden die Inhouse-Einrichtungen nicht montiert, so ist ein Ablösebetrag in Höhe der zwölfwachen monatlichen Miete zusätzlich der tatsächlich entstandenen Aufwendungen zu zahlen.
- b) In allen anderen Fällen beträgt der Ablösebetrag die Hälfte der Mieten, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, jedoch höchstens die Miete für drei Jahre.
- Bezieht sich die Aufhebung der vertraglichen Vereinbarung nur auf einen Teil der geschuldeten Leistung, so gelten die vorstehenden Regelungen für diesen Teil entsprechend. Das Recht des Kunden, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.
- 17.2 Hat der Kunde trotz fehlender Erlaubnis die Inhouse-Einrichtungen einem Dritten weitervermietet oder sonst zum alleinigen Gebrauch überlassen und macht er dieses vertragswidrige Verhalten trotz Abmahnung nicht unverzüglich rückgängig, so ist die Telekom berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlenden restlichen Mieten zu verlangen, jedoch höchstens die Miete für drei Jahre. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend, wenn der Kunde andere ihm obliegende Pflichten erheblich oder nachhaltig verletzt.

18 Demontage und Rücktransport

Die Demontage und der Rücktransport der gemieteten Inhouse-Einrichtungen nach Vertragsende erfolgen durch die Telekom zu Lasten des Kunden und werden nach Arbeitslohn, Fahrkosten und Materialverbrauch abgerechnet.

19 Datenschutz

- 19.1 Die Telekom erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten Dritter). Die Telekom ist jedoch berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen und im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen.
- 19.2 Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird die Telekom personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder auf diese zugreifen. Für den Fall der Auftragsdatenverarbeitung gelten die „Ergänzenden Bedingungen Auftragsverarbeitung“. Diese können für das jeweilige Produkt im Internet unter www.telekom.de/gk/dsgvo-auftragsverarbeitung abgerufen werden.

20 Export

Der Kunde wird die für Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere die der Vereinigten Staaten von Amerika. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln.

21 Sonstige Bedingungen

- 21.1 Die Telekom ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die Telekom haftet für die Leistungs-

- erbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 21.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bonn. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.
- 21.3 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung der Telekom auf einen Dritten übertragen.
- 21.4 Für die vertragliche Beziehung der Vertragspartner gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.