

## § 1 Geltungsbereich dieser AGB

- (I) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, erfolgen alle Serviceleistungen von uns ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Servicebedingungen. Sie sind Bestandteil aller Verträge, die wir mit unseren Vertragspartnern (nachfolgend „Kunden“ genannt) über die von uns angebotenen Serviceleistungen schließen.
- (II) Diese Bedingungen gelten auch für alle zukünftigen Serviceleistungen für den Kunden, selbst wenn ihre Einbeziehung nicht nochmals gesondert vereinbart wird.
- (III) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widersprechen. Selbst wenn wir auf ein Schreiben Bezug nehmen, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- (IV) Sollte der Kunde hiermit nicht einverstanden sein, hat er der Geltung dieser Bedingungen unverzüglich schriftlich und ausdrücklich zu widersprechen.

## § 2 Vertragsschluss

- (I) Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Durch die Bestellung unterbreitet der Kunde uns ein Angebot, welches wir durch Bestätigung derselben annehmen. Bestellungen oder Aufträge können wir innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang annehmen.
- (II) Tritt der Kunde unberechtigt von einer Bestellung zurück, können wir zur Kompensation der entstandenen Kosten und des entgangenen Gewinns unbeschadet der Möglichkeit, weiteren Schadensersatz geltend zu machen, 10% des Auftragswertes als Stornogebühr verlangen. Die Kosten für eventuell beim Hersteller bereits bestellten und nicht mehr stornierbaren Service trägt der Kunde in vollem Umfang.

## § 3 Leistungsumfang

Wir erbringen individuell maßgeschneiderte Serviceleistungen für alle Phasen des Netzwerkbetriebs - angefangen von der analytischen Bestandsaufnahme über die Erstellung von Konzepten und die Inbetriebnahme bis hin zur Betreuung des laufenden Betriebs. Der Umfang unserer Serviceleistungen ergibt sich aus der detaillierten Leistungsbeschreibung, die dem Einzelvertrag beiliegt, oder aus den jeweils anwendbaren Service-spezifikationen, auf die im Einzelvertrag verwiesen wird.

## § 4 Leistungsverzögerungen

- (I) Wir können – unbeschadet unserer Rechte aus Verzug des Kunden – vom Kunden eine Verlängerung von Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen uns gegenüber nicht nachkommt.
- (II) Werden wir, trotz Anwendung zumutbarer Sorgfalt, an der Erfüllung unserer Verpflichtung durch den Eintritt unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen oder behördliche Maßnahmen) gehindert, ohne dass uns ein Verschulden trifft, so verlängert sich die Leistungsfrist in angemessenem Umfang. Dies gilt auch, wenn wir uns mit unserer Leistung im Verzug befinden. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Annahme der Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten.
- (III) Sollten wir nach den vorstehenden Vorschriften berechtigt sein, die Leistungsfrist zu verlängern oder die Leistung zu verweigern, so werden wir den Kunden unverzüglich von dem hierzu berechtigenden Umstand in Kenntnis setzen.

## § 5 Preise, Zahlung, Rechnungsstellung

- (I) Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (II) Zahlungen sind innerhalb von 10 Tagen netto nach Rechnungsstellung ohne jeden Abzug und für uns kostenlos zur Leistung fällig. Leistet der Kunde bei Fälligkeit nicht, so sind die ausstehenden Beträge ab dem Tag der Fälligkeit mit dem gesetzlichen Zinssatz zu verzinsen; die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt.
- (III) Dem Kunden steht hinsichtlich der von ihm geschuldeten Zahlungen ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen sowie unter den gesetzlichen Voraussetzungen hinsichtlich derjenigen Leistungen zu, auf die sich die jeweilige Zahlungsverpflichtung bezieht.
- (IV) Wir können zusätzliche Vergütung verlangen für zusätzlichen Aufwendungen oder Leistungen, die der Kunde wegen Versäumung einer Mitwirkungspflicht nach § 6 erforderlich gemacht hat. Solche Leistungen oder Aufwendungen werden nach unserer jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

## § 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (I) Der Kunde unterstützt uns bei der Erbringung von geschuldeten Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich.
- (II) Der Kunde wird während der gesamten Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alleine zur Inanspruchnahme der jeweiligen Leistung, zur Fehlermeldung und zur Kommunikation mit uns berechtigt ist und alle für die

- Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt. Der Kunde kann die Person des Verantwortlichen jederzeit ändern, muss uns hiervon aber unverzüglich unterrichten.
- (III) Der Kunde ist für die mindestens arbeitstäglige Sicherung des gesamten Datenbestandes verantwortlich.
- (IV) Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.
- (V) Der Kunde wird den von uns Beauftragten den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich zur Zusammenarbeit mit uns und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten. Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleistet, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Anknüpfen unseres Mitarbeiters begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
- (VI) Der Kunde stellt gegebenenfalls erforderliche Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschl. sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.
- (VII) Der Kunde trägt Kommunikationskosten und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.
- (VIII) Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe kostenlos zur Verfügung stellen.
- (IX) Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z.B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für uns die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.
- (X) Kann eine Serviceleistung aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil die obengenannten Pflichten des Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden, oder der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat, werden wir dem Kunden den hierdurch entstandenen und zu belegenden Aufwand (Fehlerrückzeit gleich Arbeitszeit) in Rechnung stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung geltend zu machen.

## § 7 Leistungsnachweis/Abnahme

- (I) Sofern eine Vergütung auf Aufwandsbasis vereinbart ist, sind erbrachte Leistungen vom Kunden anhand der von uns bereitgestellten Leistungsnachweise abzuzeichnen.
- (II) Soweit Werkleistungen erbracht werden, sind diese vom Kunden unverzüglich zu überprüfen. Liegen keine wesentlichen Mängel vor, ist der Kunde verpflichtet, die Abnahme zu erklären. Über festgestellte Mängel hat uns der Kunde umgehend schriftlich zu unterrichten. Werden innerhalb von zwei Wochen nach Erbringung der Werkleistung weder die Abnahme erklärt noch Mängel gerügt, so gilt die Abnahme als erfolgt.

## § 8 Einsatz von Mitarbeitern

Sollten zur Erbringung der Leistungen vorübergehend unsere Mitarbeiter im Betrieb des Kunden tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Kunden im Hinblick auf Zeit, Art und Weise der Durchführung der Leistungen nicht unterworfen. Sie treten mit dem Kunden in kein Arbeitsverhältnis. Es gelten für diese Mitarbeiter lediglich die Hausordnung des Kunden sowie Anweisungen zur Betriebssicherheit. Die Durchführung der Leistungen wird jeweils von einem von uns zu benennenden Projektleiter koordiniert, der alleiniger Ansprechpartner des Kunden für alle Fragen der Leistungserbringung und -ausführung ist und diesbezügliche Weisungen des Kunden entgegennimmt und umsetzt.

## § 9 Haftung für Mängel bei Werkleistungen

- (I) Wir gewährleisten, dass zu erbringende Werkleistungen nicht mit Sachmängeln behaftet sind, es sei denn, es handelt sich um einen unerheblichen Mangel. Unerhebliche Mängel wird uns der Kunde anzeigen; diese werden wir im Rahmen der nächsten Instandsetzungsmaßnahme beseitigen.
- (II) Ist eine nach diesem Vertrag zu erbringende Leistung mangelhaft, sind wir zur Nacherfüllung verpflichtet; diese kann auch durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungsleistung oder durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen.
- (III) Soweit wir eine Umgehungsleistung zur Verfügung stellen, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang sind wir auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration von vertragsgegenständlicher Hardware vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit dieser Hardware einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.
- (IV) Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Vergütung zu mindern. Zur Kündigung des Vertrages insgesamt ist der Kunde nur berechtigt, wenn die fehlerhafte Leistung oder die erfolglose Fehlerbeseitigung die Betriebsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Hardware vollständig oder wesentlich einschränkt. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.
- (V) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- (VI) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen, wenn der Kunde oder Dritte an vertragsgegenständlicher Hardware Änderungen vornehmen, denen wir vorher nicht ausdrücklich zugestimmt haben. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass auftauchende Fehler oder Störungen nicht auf

- die Veränderungen zurückzuführen sind und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
- (VII) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen auch, wenn der Kunde von uns erbrachte Leistungen nicht unverzüglich testet und uns dabei auftauchende oder erkennbare Fehler nicht unverzüglich meldet und beschreibt.
- (VIII) Die Verjährungsfrist für vorstehende Ansprüche beträgt ein Jahr ab Abnahme der jeweiligen Leistung, spätestens aber 6 Monate nach Vertragsbeendigung.
- (IX) Gewährleistungsansprüche des Kunden aufgrund der den Vertragsgeräten zugrundeliegenden Vertragsbeziehungen mit Geräteherstellern und -lieferanten bleiben durch vorstehende Regelung unberührt.

## § 10 Haftung für Pflichtverletzungen

- (I) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch unsere gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten herbeigeführt werden, haften wir unbeschränkt.
- (II) Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haften wir begrenzt auf vertragstypische Schäden, maximal aber bis zu einem Betrag von 50% des Auftragswertes für jeden einzelnen Schadensfall.
- (III) Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, maximal aber bis zu einem Betrag von 50% des Auftragswertes für jeden einzelnen Schadensfall.
- (IV) Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung sonstiger Pflichten ist ausgeschlossen.
- (V) Soweit die Haftung durch die vorstehenden Vorschriften summenmäßig begrenzt ist, haften wir bis zu einem Gesamtbetrag von 1 Million € pro Jahr.
- (VI) Bei einem von uns verschuldeten Datenverlust haften wir begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären, insbesondere die Kosten der Vervielfältigung der Daten von dem Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.
- (VII) Soweit wir technische Auskünfte geben oder beratend tätig werden und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von uns geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.
- (VIII) Ansprüche wegen der Verletzung von nicht vertragswesentlichen Pflichten verjähren in zwei Jahren von ihrer Entstehung.
- (IX) Vertragstypisch im Sinne von (II) und (III) sind Schäden, die wir bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder unter Berücksichtigung der Umstände, die uns bekannt waren oder die wir hätten kennen müssen, bei Anwendung verkehrsbüblicher Sorgfalt hätten voraussehen müssen.
- (X) Vertragstypisch im Sinne von (III) und (VIII) sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen, mängelfreien Leistung sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung des Leistungsgegenstandes ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder Dritten oder des Eigentums des Kunden vor erheblichen Schäden bezwecken.
- (XI) Die vorstehenden Einschränkungen gelten nicht für unsere Haftung wegen vorsätzlichen Verhaltens, für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem ProduktHaftG.

## § 11 Rücktrittsrecht

- (I) Unbeschadet gesetzlicher Rücktrittsrechte sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn sich entgegen der vor Vertragsschluss bestehenden Annahme ergibt, dass der Kunde nicht kreditwürdig ist. Kreditwürdigkeit kann ohne weiteres angenommen werden, wenn der Kunde die Zahlung einstellt oder ein erfolgloser Zwangsvollstreckungsversuch beim Kunden stattgefunden hat. Nicht erforderlich ist, dass es sich um Beziehungen zwischen uns und dem Kunden handelt.
- (II) Ist der Kunde für Umstände, die ihn zum Rücktritt berechtigen, allein oder überwiegend verantwortlich, oder ist der ihm zum Rücktritt berechtigende Umstand während des Annahmeverzuges des Kunden eingetreten, so ist der Rücktritt ausgeschlossen.

## § 12 Schlussbestimmungen

- (I) Eine vollständige oder teilweise Übertragung von Rechten und Pflichten aus mit uns geschlossenen Verträgen ist nur mit unserer schriftlichen Zustimmung zulässig.
- (II) Ergänzungen und Abänderungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- (III) Sollten einzelne Klauseln dieser Servicebedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Die Parteien verpflichten sich, eventuell unwirksame Klauseln durch solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelungen am nächsten kommen und ihrerseits wirksam sind.
- (IV) Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen uns und dem Kunden ist nach unserer Wahl Hamburg oder der Sitz des Kunden. Für Klagen gegen uns ist Hamburg ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.
- (V) Die Beziehungen zwischen uns und dem Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.