

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der SCALTEL AG und SNS Systems GmbH

## A. Allgemeine Bestimmungen

### I. Geltungsbereich

1. Nachfolgende Geschäftsbedingungen (nachfolgend kurz "AGB") sind Bestandteil aller Angebote und Vertragserklärungen der SCALTEL AG (nachfolgend kurz "SAG") und Grundlage aller Verkäufe und Lieferungen der SAG einschließlich Beratung und Auskünften. Entgegenstehende AGB des Kunden sind ausgeschlossen, auch wenn die SAG diesen AGB nicht ausdrücklich widerspricht.
2. Bei Ergänzungs- und Folgeaufträgen der unter I.1. aufgezählten Art gelten diese AGB entsprechend.
3. Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinn von § 310 I BGB und für alle gegenwärtigen und zukünftigen mit dem Kunden zustande gekommenen Geschäfte. Bei laufenden Geschäftsbedingungen gilt dies auch unabhängig davon, ob die Bedingungen im Einzelfall einbezogen wurden.

### II. Vertragsinhalt

1. Vorvertragliche Mitteilungen, insbesondere Angebote, Beschreibungen, Kostenvoranschläge, sind freibleibend. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigung der SAG verbindlich. Nebenabreden, Vorbehalte, Änderungen oder Ergänzungen der Vereinbarung mit dem Kunden bedürfen zu ihrer Gültigkeit ebenfalls der schriftlichen Bestätigung durch uns.  
Informationen, Angaben in Prospekten, Merkblättern und anwendungstechnischen Hinweisen sollen nur informatorisch wirken und allgemeine Kenntnis vermitteln. Sofern nicht etwas Anderes vereinbart ist, werden sie nicht Vertragsbestandteil. Für Inhalt und Umfang des Vertrages und der Leistungsverpflichtung der SAG ist allein deren schriftliche Auftragsbestätigung maßgebend.
2. Die SAG behält sich vor, bei Auftragsausführung technische Änderungen vorzunehmen, soweit sie sich aus dem Fortschritt der technischen Entwicklung ergeben oder sich im Einzelfall im Interesse der Leistungsfähigkeit der Anlage als sachdienlich erweisen, es sei denn die Änderungen sind dem Kunden nicht zumutbar.

### III. Lieferzeiten, Lieferung, Gefahrübergang

1. Angaben zu Liefer- und Leistungszeiten sind unverbindlich, es sei denn die SAG hat sie ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet. Die Ausführungs- bzw. Lieferzeit beginnt mit dem Tage des Zugangs der Auftragsbestätigung der SAG beim Kunden, jedoch nicht vor Klärung aller Ausführungseinzelheiten und Erfüllung aller sonstigen Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten, die der Kunde zu erbringen hat.
2. Im Falle höherer Gewalt und sonstiger unvorhersehbarer, außergewöhnlicher und unverschuldeter Umstände (z.B. Materialbeschaffungsschwierigkeiten), auch wenn sie bei Vorlieferanten eintreten - verlängert sich, die Ausführungs- bzw. Lieferungsfrist um die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit, wenn die SAG hierdurch an der Erbringung ihrer Leistung gehindert wird. Wird durch die genannten Umstände die Lieferung oder Leistung unmöglich bzw. steht der SAG ein Leistungsverweigerungsrecht aufgrund persönlicher oder praktischer Unzumutbarkeit zu, so wird die SAG von ihrer

Leistungsverpflichtung frei. Sofern die Ausführungsverzögerung länger als zwei Wochen dauert, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Verlängert sich die Ausführungs- bzw. Leistungszeit oder wird die SAG von der Verpflichtung zur Ausführung bzw. Leistung frei, so kann der Kunde hieraus keine Schadensersatzansprüche herleiten. Auf die genannten Umstände kann sich die SAG nur berufen, wenn sie den Kunden unverzüglich benachrichtigt. Das Recht des Kunden zum Rücktritt nach fruchtlosem Ablauf einer der SAG gesetzten angemessenen Nachfrist bleibt unberührt. Verzögerungen, die darauf beruhen, dass der Kunde Änderungswünsche gegenüber dem ursprünglichen Auftrag geltend macht, führen zur Verschiebung der Vereinbarten Leistungstermine um die Dauer der Verzögerung, ohne dass der Kunde aufgrund der Verschiebung zum Rücktritt berechtigt ist.

3. Die SAG ist zu Teilleistungen berechtigt, es sei denn dies ist für den Kunden nicht zumutbar.

4. Bei einem Werkvertrag geht die Gefahr auf den Kunden am Tag der Abnahme des Werks über. Dies gilt auch für Teilabnahmen, sofern diese nach Art und Beschaffenheit des Werks herbeigeführt werden können. Wird vom Kunden keine Abnahme verlangt, so gilt die Leistung nach Ablauf von 12 Werktagen nach schriftlicher Mitteilung über die Fertigstellung als abgenommen. Nimmt der Kunde das Werk der SAG in Betrieb, ohne der SAG Mängel anzuzeigen und sich insoweit Mängelrechte vorzubehalten, gilt das Werk gleichermaßen als abgenommen. Vorgenannte Regelungen gelten auch für Teilabnahmen. Wegen geringfügiger Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

5. Erfüllungsort bei Lieferverpflichtungen ist der Sitz der SAG. Der Kunde trägt die Kosten der Versendung ab dem Ort des Sitzes der SAG. Wenn keine Vereinbarungen über den Versand getroffen sind, erfolgt dieser nach Ermessen der SAG, wobei die SAG nicht verpflichtet ist, die günstigste Versendungsart zu wählen. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer, so geht die Gefahr des Untergangs oder der Beschädigung der Ware auf diesen auch dann über, wenn frachtfreie Lieferung vereinbart worden ist, sobald die Ware das Werk bzw. Lager verlässt. Auf Wunsch des Kunden, wird die Ware auf seine Kosten gegen Bruch-, Transport- und Feuerschäden versichert.

6. Wenn die Leistung oder Lieferung der SAG auf Wunsch des Kunden oder aus von ihm zu vertretenden Gründen (Annahmeverzug) verzögert wird, so geht die Gefahr mit Eintritt des Gläubigerverzuges bzw. dem ursprünglich vereinbarten Leistungstermin auf den Kunden über. Die entsprechenden Kosten für Wartezeit, Bereitstellung und Aufbewahrung und erforderliche Reisen der Erfüllungsgehilfen der SAG hat der Kunde zu tragen, es sei denn sie beruhen nicht auf der Verzögerung.

#### IV. Errichtung und Instandhaltung von Anlagen

Für jede Art von Aufstellung, Montage und Instandhaltung gelten, soweit nicht anders schriftlich vereinbart worden ist, folgende Bestimmungen:

1. Der Kunde hat auf seine Kosten zu übernehmen und rechtzeitig zu stellen:

1.1. Hilfsmannschaft wie Handlanger und, wenn nötig, auch Maurer, Zimmerleute, Schlosser, Kranführer, sonstige Facharbeiter mit dem von diesen benötigten Werkzeug in der erforderlichen Zahl, alle Erd-, Bettungs-, Stemm-, Gerüst-, Verputz-, Maler- und sonstige branchenfremde Nebenarbeiten einschließlich der dazu benötigten Baustoffe, Betriebskraft und Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bis zur Verwendungsstelle, Heizung und allgemeine Beleuchtung, bei der Montagestelle für die Aufbewahrung der Maschinenteile, Apparaturen, Materialien, Werkzeuge usw. genügend große, geeignete trockene und verschließbare Räume und für das Montagepersonal angemessene Arbeits- und Aufenthaltsräume einschließlich entsprechender sanitärer Anlagen; im Übrigen hat der Kunde zum Schutz der SAG und des Besitzes des Montagepersonals der SAG auf der Baustelle die Maßnahmen zu treffen, die er zum Schutz des eigenen Besitzes ergreifen würde.

Schutzkleider und Schutzvorrichtungen, die infolge besonderer Umstände der Montagestelle erforderlich und für die SAG nicht branchenüblich sind.

1.2 Rechtzeitig vor Beginn der Montagearbeiten hat der Kunde die nötigen Angaben über die Lage verdeckt geführter Strom-, Gas-, Wasserleitungen oder ähnlicher Anlagen sowie die erforderlichen statischen Angaben unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

1.3. Der Kunde verpflichtet sich, der SAG und seinem Montagepersonal die geleisteten Arbeiten nach Wahl der SAG täglich oder wöchentlich zu bescheinigen. Er bestätigt ferner auf von der SAG gestellten Formularen die Beendigung der Aufstellung oder Montage.

1.4. Die Kosten der sachgemäßen umweltschutzbedingten Entsorgung von eingebauten Teilen und Komponenten, die ausgebaut oder ersetzt werden müssen, trägt der Kunde.

2. Falls die SAG die Montage oder Instandhaltung gegen Einzelberechnung übernommen hat, gelten neben den Bestimmungen unter V.1.

die nachfolgenden Bedingungen als vereinbart:

2.1. Der Kunde vergütet die der SAG bei der Auftragserteilung vereinbarten Verrechnungssätze für Arbeitszeit und Zuschläge für Mehr-, Nacht-, Sonn- und Feiertagsarbeit, für Arbeiten unter erschwerten Umständen sowie für Planung, Überwachung und Dokumentation. Dies gilt entsprechend für den Verbrauch von Material einschließlich Verschnitt sowie für den Aufbau und den Anschluss der Einrichtung.

2.2. Vorbereitungs-, Reise- und Laufzeiten und Rückmeldungen gelten als Arbeitszeit, wobei für An- und Abfahrten, hierzu zählen insbesondere Lohn- und Fahrzeugkosten, der tatsächliche Aufwand berechnet wird.

2.3. Ferner werden folgende Kosten gesondert vergütet: Reisekosten, Kosten für den Transport des Handwerkszeugs und des persönlichen Gepäcks, für Fracht und Verpackung, für die Anlieferung der gesamten Materialien und Geräte sowie bestellte technische Unterlagen; Der SAG übliche Auslösungen und Zulagen für die Arbeitszeit sowie für Ruhe- und Feiertage.

## V. Lieferung von Hard- und Software, Rechte und Lizenzen

1. Sofern der Vertrag den Kauf von Hardware mitumfasst und zwischen den Vertragsparteien nichts anders vereinbart worden ist, gilt Folgendes:

1.1. Die SAG hat dem Kunden die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Hardware-Komponenten einschließlich der dort genannten Betriebssoftware zu den dort genannten Terminen und Preisen zu verschaffen. Quellcodes werden nicht mitgeliefert.

1.2. Für Hardware und Betriebssystem erhält der Kunde die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte Dokumentation (Bedienungsanleitung/Benutzerhandbuch).

1.3. Der Kunde erhält an der auf der Hardware installierten Betriebssoftware das einfache (nicht ausschließliche) Recht, diese auf Dauer auf der Hardware zu nutzen.

1.4. Aufstellung, Installation oder Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

1.5. Hardware und Betriebssoftware können (Re-)Exportrestriktionen der USA und des U.K. unterliegen. Hierzu sind die vom jeweiligen Hersteller mitgeteilten Exportrestriktionen seitens des Kunden zu beachten.

1.6. Die Lieferung erfolgt auf Kosten des Kunden an die in der Auftragsbestätigung angegebene inländische Anschrift. Lieferungen in das Ausland erfolgen nach gesonderter Vereinbarung auf Kosten des Kunden.

1.7. Mit Übergabe der Produkte an den vom Kunden bestimmten Frachtführer geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der Hardware auf den Kunden über. Die SAG wird auf schriftlichen Wunsch des Kunden eine entsprechende Frachtversicherung auf Kosten des Kunden abschließen.

2. Sofern der Vertrag die Lieferung von Software mitumfasst und zwischen den Vertragsparteien nichts anders vereinbart worden ist, gilt Folgendes:

2.1. Die SAG räumt dem Kunden an den im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung gelieferten Programmen oder Programmteilen (einschließlich Patches, Bugfixes und Dokumentation) Nutzungsrechte nach Maßgabe der der jeweiligen Überlassung eines Programms zugrundeliegenden Nutzungsbedingung des Rechteinhabers ein. Insoweit kann die Rechteeinräumung an den Programmen oder Programmteilen inhaltlich, zeitlich und räumlich nicht weitergehen als die SAG selbst berechtigt ist, entsprechende Rechte dem Kunden einzuräumen. Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Vertragsbestandteil.

2.2. Soweit nichts Anderes vereinbart, räumt die SAG dem Kunden ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Vertragsgegenständen zur Einzel- und Mehrplatznutzung ein, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Dieses Nutzungsrecht darf gleichzeitig nur von maximal der Anzahl natürlicher Personen ausgeübt werden, für die der Kunde den Kaufpreis entrichtet hat. Im Falle der Mehrnutzung ist diese vergütungspflichtig.

2.3. Die SAG bewirkt die Lieferung, indem sie nach ihrer Wahl entweder (i) dem Kunden eine (1) Programmkopie der Software auf maschinenlesbarem Datenträger, sowie ein Exemplar der Anwendungsdokumentation überlässt oder (ii) die Software in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt.

2.4. Die Installation der Software sowie Einweisung und Schulung bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.5. Für die Beschaffenheit der vom Kunden gelieferten Software ist die vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich, die auch in der Anwendungsdokumentation noch einmal beschrieben ist. Eine darüber hinaus gehende Beschaffenheit der Software schuldet die SAG nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insb. nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung der SAG und/oder des Herstellers, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, die SAG hat die darüber hinaus gehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

2.6. Soweit Angestellte der SAG vor Vertragsschluss Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch die Geschäftsleitung der SAG schriftlich bestätigt werden.

2.7. Der Kunde darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit ihm i.S. des § 15 AktG verbunden sind („Konzernunternehmen“). Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z.B. als Application Service Providing) für andere als Konzernunternehmen oder (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden oder seiner Konzernunternehmen sind, sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SAG erlaubt. Die gewerbliche Weitervermietung ist generell untersagt.

2.8. Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.

2.9. Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software i. S. des § 69c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er der SAG zunächst einen Versuch, den Fehler zu beseitigen. Dem Kunden stehen an solchen Bearbeitungen eigene

Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu. Die SAG kann jedoch – gegen angemessene Vergütung – die Einräumung eines ausschließlichen oder nicht ausschließlichen, räumlich und zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechts mit dem Recht der Unterlizenz-vergabe, verlangen.

2.10. Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn die SAG nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

2.11. Überlässt die SAG dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z. B. Patches, Ergänzungen des Bedienerhandbuches) oder eine Neuauflage des Vertragsgegenstands (z. B. Update, Upgrade), die früher überlassene Vertragsgegenstände („Altsoftware“) ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vereinbarung. Stellt die SAG eine Neuauflage des Vertragsgegenstands zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Altsoftware die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen der SAG, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt.

2.12. Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist nicht gestattet.

2.13. Soweit nicht dem Kunden nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an den Vertragsgegenständen (und allen vom Kunden angefertigten Kopien) – insb. das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich der SAG zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der Vertragsgegenstände durch den Kunden. Das Eigentum der SAG an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt.

2.14. Der Kunde darf die Vertragsgegenstände einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Vertragsgegenstände überlassen. Die vorübergehende oder teilweise entgeltliche Überlassung der Nutzung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Vertragsgegenstände in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen werden. Das Gleiche gilt bei unentgeltlicher Überlassung. Die Weitergabe der Vertragsgegenstände bedarf der schriftlichen Zustimmung der SAG.

## VI. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde wird die SAG bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Leistungen:

1.1 Der Kunde wird während der gesamten Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alleine zur Inanspruchnahme der jeweiligen Leistung, zur Fehlermeldung und zur Kommunikation mit der SAG 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 die SAG hiervon aber unverzüglich unterrichten.

1.2 Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und -haltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.

1.3 Der Kunde wird die SAG bei Fehlern unverzüglich informieren, die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von durch die SAG bereitgestellten Formularen – einschließlich dazugehöriger Daten und Speicherinhalte melden.



1.4 Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.

1.5 Der Kunde wird den von SAG beauftragten den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Kunden und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleisten, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft der SAG begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.

1.6 Der Kunde wird die von der SAG erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.

1.7 Der Kunde stellt erforderliche Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschl. sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.

1.8 Der Kunde trägt Kommunikationskosten und Fernspreverbindungen und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

1.9 Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe der SAG kostenlos zur Verfügung stellen.

2. Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Komponenten 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 die SAG die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

3. Kann eine Instandsetzungsmaßnahme 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 durch den Kunden gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat, wird die SAG dem Kunden den hierdurch entstandenen und zu belegenden Aufwand (Fehlersuchzeit gleich Arbeitszeit) in Rechnung stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung der SAG geltend zu machen. Sofern die SAG dem Kunden Hard- oder Software mietweise überlässt, hat der Kunde die Mietsache pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung der Mietsache durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen der SAG bzw. der jeweiligen Hersteller, insbesondere die in dem überlassenen Bedienungshandbuch und der Dokumentation enthaltenen Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Schilder, Nummern oder Aufschriften, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, ist die SAG für eine Einschränkung der Leistungserbringung, einschließlich der Verfehlung von Service Levels, nicht verantwortlich. Die SAG hat gegenüber dem Kunden unverzüglich und schriftlich anzuzeigen, wenn und wie sich hierdurch Termine und Meilensteine verschieben. Soweit der SAG hierdurch Mehraufwendung entstehen, werden diese unter Vorlage entsprechender Nachweise durch den Kunden erstattet.

## VII. Preise, Vergütung

1. Die von der SAG angegebenen Preise sind Nettopreise in Euro und verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Ausführung des Auftrages jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei Lieferverpflichtungen der SAG verstehen sich die Preise zudem ab Werk bzw. ab Lager. Verpackung und Montage sind, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, nicht im Preis enthalten.

2. Ist eine die SAG bindende Preisabsprache zustande gekommen, kann diese, wenn die Leistungen der SAG erst mehr als vier Monate nach Vertragsschluss erbracht werden sollen, die Preise ungeachtet der Preisabsprache berichtigen, wenn nachträglich die Lieferung oder Leistung durch neu hinzukommende öffentliche Abgaben, Gebühren, Frachten oder deren Erhöhung oder andere gesetzliche Maßnahmen oder eine Änderung der Kostenfaktoren wie Lohn- und Materialkosten, auf denen die Preise der SAG beruhen, mittelbar oder unmittelbar betroffen und verteuert wird. Sofern die Preiserhöhung aufgrund der genannten Umstände mehr als 10 % des vereinbarten Preises beträgt, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten bzw. diesen kündigen. Das vorstehende Preisanpassungsrecht der SAG gilt nicht, wenn diese schriftlich einen als solchen bezeichneten „Festpreis“ zugesagt hat.

3. Soweit in den jeweiligen Leistungsscheinen für die von SAG erbrachte Dienstleistungen keine gesonderte Vergütung vereinbart worden ist, gelten für alle nach auf Aufwandsbasis abzurechnenden Dienstleistungen folgende Stundensätze:

an Werktagen Mo-Fr. 08.00 - 17.00 Uhr: 125,00€/Std;

an Sonn-/Feiertagen: 200,00€/Std.;

in allen weiteren Zeiträumen: 150,00€/Std.

Leistungen nach Aufwand werden jeweils zum Monatsende abgerechnet und sind gem. IX.1 zur Zahlung fällig.

4. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der SAG werden wie Arbeitszeiten vergütet. Die SAG muss sich jedoch anrechnen lassen, was er durch die Nichterbringung seiner Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt.

5. Auch Gegenstand separater Vergütung auf Basis handelsüblicher Verkaufspreise sind z.B.: Auszutauschende Verschleiß- und Ersatzteile; Lieferung und der Austausch von Verbrauchsteilen (z.B. Akkus); die Zurverfügungstellung von Ersatzgeräten für Vertragsgeräte, die aufgrund längerfristiger Instandhaltungsarbeiten und Reparaturen erforderlich und vom Kunden angefordert werden; Telekommunikations- und sonstige, in Zusammenhang mit Instandhaltungsmaßnahmen anfallende besondere Kosten, die nicht durch Beistellungen des Kunden abgedeckt werden konnten; alle Kosten für den erforderlichen Transport von Vertragsgeräten zur SAG, sowie Fahrt-, Spesen- und Übernachtungskosten der SAG.

6. Soweit die SAG auf Wunsch des Kunden im Einzelfall bestimmte Leistungen Dritter vermittelt, erfolgt dies entgeltlich; in diesem Fall kommen Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweils zwischen ihnen vereinbarten Geschäftsbedingungen zustande, wenn sich nicht aus der Vereinbarung ausdrücklich ergibt, dass die SAG Vertragspartner des Dritten sein soll.

## VIII. Zahlungsbedingungen, Fälligkeit, Geltendmachung von Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechten

1. In Rechnung gestellte Leistungen sind 10 Tage nach Rechnungsstellung fällig.

2. Im Falle des Verzuges des Kunden werden unter Vorbehalt der Geltendmachung eines weiteren Schadens Zinsen gemäß § 288 II BGB berechnet.

3. Zahlungen dürfen nur an die SAG erfolgen, nicht an Vertreter.

4. Werden vertraglich vereinbarte Vorauszahlungen nicht zu ihrem jeweiligen Fälligkeitszeitpunkt geleistet, ist die SAG berechtigt, ihre weitere Tätigkeit einzustellen bzw.

bis zur Zahlung aufzuschieben. Die in diesem Zusammenhang entstehende Verzögerung verlängert die Leistungsfristen entsprechend.

5. Die Annahme von Schecks, Wechseln und anderen Wertpapieren erfolgt nur erfüllungshalber unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung, ihrer Diskontierungsmöglichkeit sowie gegen Übernahme sämtlicher, im Zusammenhang mit der Einlösung stehenden Kosten durch den Kunden. Diskont- und Wechselspesen gehen zu Lasten des Kunden und sind sofort fällig.

6. Bei Teilleistungen steht der SAG das Recht zu, dem Ausführungsstand entsprechende Teilzahlungen (Abschlagszahlungen) zu verlangen.

7. Alle Forderungen der SAG werden unabhängig von der Laufzeit etwa hereingenommener und gutgeschriebener Wechsel sofort fällig, wenn die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder der SAG Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit ihres Kunden zu verschlechtern.

8. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück (Abbestellung), ohne zum Rücktritt oder zur Kündigung des Vertrages berechtigt zu sein, oder erklärt die SAG den Rücktritt oder die Kündigung des Vertrages, aus Gründen, die vom Kunden zu vertreten sind, so verpflichtet sich der Kunde, die bereits angefallenen Kosten sowie den entgangenen Gewinn mit einem Pauschalbetrag von 30 % des vereinbarten Werklohns zu vergüten. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass Kosten und Gewinn nicht oder nicht in dieser Höhe entstanden bzw. entgangen sind.

9. Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt worden ist. Gleiches gilt für die Geltendmachung etwaiger Zurückbehaltungsrechte.

## IX. Eigentumsvorbehalt

1. Die SAG behält sich das Eigentum an der gelieferten Sache bis zur Erfüllung sämtlicher Forderungen vor, die der SAG aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden zustehen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die SAG berechtigt, die gelieferte Sache zurückzunehmen. In der Zurücknahme der gelieferten Sache durch die SAG liegt kein Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, die SAG hätte dies ausdrücklich schriftlich erklärt. In der Pfändung der gelieferten Sache durch die SAG liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag. Die SAG ist in diesem Fall zur Verwertung der gepfändeten Sache befugt; der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Kunden - abzüglich angemessener Verwertungskosten - anzurechnen.

2. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Sache pfleglich zu behandeln; insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss der Kunde diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

3. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Kunde die SAG unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit die SAG Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, der SAG die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den der SAG entstandenen Ausfall.

4. Der Kunde ist berechtigt, die gelieferte Sache im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen; er tritt der SAG jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages der Forderung der SAG ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Die Befugnis der SAG, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Die SAG verpflichtet sich jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt worden ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist



dies der Fall, so kann die SAG verlangen, dass der Kunde der SAG die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung an die SAG mitteilt.

5. Die Verarbeitung oder Umbildung der gelieferten Sache durch den Kunden wird stets für die SAG vorgenommen. Wird die gelieferte Sache mit anderen, der SAG nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt die SAG das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der gelieferten Sache (Faktura-Endbetrag, einschließlich MwSt.) zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für durch Verarbeitung entstehende Sachen gilt das gleiche wie für unter Vorbehalt gelieferte Sachen.

6. Der Kunde tritt der SAG sicherungshalber auch die Forderungen ab, die durch die Verbindung der gelieferten Sache mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen. Die SAG verpflichtet sich, die der SAG zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert der Sicherheiten der SAG die zu sichernden Forderungen um mehr als 10% übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt der SAG.

#### X. Leistungsnachweise/ Abnahme

1. Soweit von der SAG erbeten, bestätigt der Kunde der SAG jede einzelne auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistung durch Abzeichnung des von der SAG vorgelegten Arbeitsnachweises.

2. Sofern die SAG werkvertragliche Leistungen erbringt, wird die SAG diese Leistungen dem Kunden zur Abnahme vorlegen. Sofern im jeweiligen Leistungsschein nicht anders vereinbart wird, ist der Kunde verpflichtet, das vertragsgemäß erstellte Werk nach folgendem Verfahren abzunehmen: (i) Die SAG wird den Kunden schriftlich benachrichtigen, sobald das zu erstellende Werk oder die zu erbringende Leistung zur Abnahme bereitgestellt ist. (ii) Der Kunde wird das Werk nach Bereitstellung durch die SAG innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen einer Abnahmeprüfung unterziehen. (iii) Der Kunde ist verpflichtet, das vertragsgemäß erstellte Werk abzunehmen. Im Falle des Vorliegens eines unwesentlichen Mangels gilt § 640 Abs. 1 S. 2 BGB. (iv) Hat der Kunde das erstellte Werk nach dem Ablauf von vier Wochen nicht abgenommen, obwohl er dazu verpflichtet ist, gilt es gem. § 640 Abs. 1 S. 3 BGB als abgenommen. (v) Stellt der Kunde im Rahmen der Abnahmeprüfung fest, dass das erstellte Werk einen wesentlichen Mangel aufweist, wird der Kunde die SAG unter genauer Beschreibung des Mangels unverzüglich schriftlich darauf hinweisen und die SAG auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die angezeigten Mängel oder Störungen zu beseitigen. (vi) Nach Mängel- oder Störungsbeseitigung wird die SAG dem Kunden das erstellte Werk erneut zur Abnahmeprüfung bereitstellen. Sollte das Werk immer noch nicht abnahmefähig sein, ist ein ggf. vereinbartes Eskalationsverfahren durchzuführen.

#### XI. Ansprüche und Rechte wegen Mängel

1. Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten nachgekommen ist.

2. Die SAG gewährleistet, dass die von ihr zu erbringenden Leistungen nicht mit Sachmängeln behaftet sind, es sei denn, es handelt sich um einen unerheblichen Mangel.

3. Mängelansprüche des Kunden bestehen nur, soweit der Defekt nicht auf vom Kunden am Vertragsgegenstand durchgeführte Reparaturversuche, Instandsetzungsarbeiten oder technische Änderungen zurückzuführen ist. Offensichtliche Mängel sind binnen zwei Wochen ab Gefahrübergang, nicht erkennbare Mängel unverzüglich nach ihrer Entdeckung

anzuzeigen. In jedem Fall muss die Mängelanzeige schriftlich erfolgen und innerhalb für den angezeigten Mangel anzuwendenden Verjährungsfrist bei der SAG eingehen.

4. Ist der Vertragsgegenstand mangelhaft, so kann der Kunde zunächst Nacherfüllung (Nachbesserung oder Ersatzlieferung) in angemessener Frist verlangen, wobei der SAG ein Wahlrecht zwischen Nachbesserung oder Ersatzlieferung zusteht. Im Fall der Nachbesserung stehen der SAG zwei Versuche zu. Bleibt die Nacherfüllung erfolglos, ist sie unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten (Rücktritt) oder die Vergütung herabzusetzen (Minderung). Bei verzögerter, verweigerter oder wenigstens dreimal misslungener Nachbesserung bleibt das Recht des Kunden, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern unberührt. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer, so bestehen bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit des Vertragsgegenstandes keine Mängelansprüche.

5. Soweit die SAG eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist die SAG auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration der Vertragskomponenten vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Vertragskomponenten einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.

6. Soweit die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software Gegenstand des Vertrages ist, schuldet die SAG, eine Ausführung mittlerer Art und Güte. Diese Anforderungen sind erfüllt, wenn die Software, für den üblichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch entsprechend der Programmbeschreibung tauglich ist.

7. Die SAG übernimmt keine Haftung dafür, dass die Programmfunktionen den Anforderungen des Kunden genügen oder in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten. Auch die Verantwortung für die Auswahl, die Installation und die Nutzung sowie die damit beabsichtigten Ergebnisse trägt der Kunde. Werden Programme für kundeneigene Hardware eingesetzt, erstreckt sich die Mängelhaftung nur auf die gelieferte Software und nicht auf deren Zusammenwirken mit der vom Kunden beigestellten Hard- und Software.

8. Zur Mängelbeseitigung hat der Kunde der SAG die nach billigem Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren.

9. Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechende Untersuchung nicht einer von der SAG zu vertretenden Mängelhaftungsverpflichtung zuzuordnen ist (Scheinmangel), kann die SAG dem Kunden die für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belasten, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können. Dem Kunden steht insoweit der Nachweis frei, dass der bei der SAG eingetretene Schaden geringer ist.

10. Gewährleistungsansprüche des Kunden bestehen nicht für natürliche Abnutzung, Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, Witterungseinflüssen, höherer Gewalt, ungeeigneter Betriebsmittel, mangelhafter Bauarbeiten, ungeeigneten Baugrundes und solcher chemischen, physikalischen, elektromechanischen oder elektrischen Einflüsse entstehen, es sei denn diese sind nach dem Vertrag ausdrücklich vorausgesetzt.

11. Für vom Kunden beigestellte Produkte/Leistungen übernimmt die SAG keine Mängelhaftung.

12.1. Handelt es sich bei dem Vertragsverhältnis um einen Kaufvertrag so beträgt die Verjährungsfrist für Nacherfüllung, Rücktritt oder Minderung für neue Sachen ein Jahr, für gebrauchte Sachen sind Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung ausgeschlossen. Die Frist beginnt mit der Lieferung der Sache.

12.2. Handelt es sich um einen Werkvertrag, so beträgt die Verjährungsfrist für Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung ein Jahr. Die Frist beginnt mit der Abnahme des Werks bzw. mangels Abnahme mit der Inbetriebnahme des Werks.

13. Liegen Sachmängel vor, so ist der Kunde gleichwohl zur Zahlung des Werklohns/ Kaufpreises in voller Höhe verpflichtet. Er kann sich insoweit weder auf Aufrechnung noch auf ein Zurückbehaltungsrecht berufen, es sei denn die der Aufrechnung bzw. dem Zurückbehaltungsrecht zugrundeliegende Gegenforderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt. Das gleiche gilt entsprechend für die Einrede des nicht erfüllten Vertrages (§ 320 BGB).

14. Die SAG stellt sicher, dass die von ihr erbrachten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, die ihre vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden ausschließen oder erheblich beeinträchtigen. Unter der vom Kunden nachzuweisenden Voraussetzung, dass der Kunde der SAG unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen durch die Leistungen der SAG durch Dritte unterrichtet, der SAG die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und ihm in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird die SAG den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen.

15. Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen der SAG Schutzrechte Dritter verletzen, wird die SAG nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

## XII. Haftung

1. Die SAG haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund – für Ansprüche auf Schadensersatz oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen i.S. des § 284 BGB nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen in den Absätzen 2 bis 7.

2. Die SAG haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, sowie für Schäden, die in den Schutzbereich einer von SAG gegebenen Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen, sofern sich aus der jeweiligen Garantievereinbarung nicht etwas Anderes ergibt.

3. Für andere als die in Abs. 2 genannten Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruhen, haftet die SAG unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens. Wesentliche Vertragspflichten i.S. von Satz 1 sind solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.

4. Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung für andere als in Abs. 2 genannte Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung anderer als der in Abs. 3 genannten Pflichten beruhen, ausgeschlossen.

5. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

6. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten auch im Hinblick auf die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, gesetzlichen Vertreter und Organe der SAG.

7. Verletzt der Kunde eine ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, so haftet die SAG im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen bei Datenverlusten der Höhe nach begrenzt auf solche Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäßen, regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden aufgetreten wären.

### XIII. Anwendbares Recht, Erfüllungsort und Gerichtsstand

1. Für die Rechtsbeziehungen zwischen der SAG und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Gehört der Vertrag zum Betrieb des Handelsgewerbes eines Kaufmanns, ist ausschließlicher Erfüllungsort und Gerichtsstand der Sitz der SAG.

### XIV. Datenspeicherung, Datenschutz

1. Die SAG ist berechtigt, die im Zusammenhang mit den Geschäftsbeziehungen erhaltenen Daten über den Kunden im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu verarbeiten und zu speichern, soweit dies im Rahmen der Durchführung des Vertrages erforderlich ist.
2. Sofern zur Leistungserbringung die Abgabe von datenschutzrechtlichen Erklärungen bzw. der Abschluss weiterer Vereinbarungen (z.B. Vereinbarung zur Wahrung des Datengeheimnisses, Vereinbarung über eine Auftragsdatenverarbeitung, etc.) erforderlich sein sollte, sind beide Parteien verpflichtet, an dem Abschluss der jeweils erforderlichen Vereinbarung mitzuwirken.

### XV. Sonstiges

1. Angebote und Planungsunterlagen der SAG sind urheberrechtlich geschützt und dürfen ohne schriftliche Genehmigung weder vervielfältigt noch weitergegeben werden. Im Falle der Zuwiderhandlung ist der Kunde ggf. zum Schadenersatz verpflichtet. Die von der SAG zur Nutzung überlassenen Programme sind urheberrechtlich geschützt. Der Kunde verpflichtet sich, diese Programme ausschließlich für sich und nur im Rahmen seiner gewerblichen Tätigkeit einzusetzen. Mit der Entgegennahme der Programme verpflichtet er sich, diese ohne die Zustimmung der SAG weder zu vervielfältigen noch vervielfältigen zu lassen sowie von den Programmbeschreibungen keine Kopien zu fertigen oder fertigen zu lassen und keinem unbefugten Dritten die Programme oder Kopien zur Verfügung zu stellen. Im Falle der Zuwiderhandlung ist der Kunde ggf. zum Schadenersatz verpflichtet.
2. Bei Übertragungen über das öffentliche Fernsprechnet oder andere Übertragungsmedien bietet die SAG für die Herstellung der Verbindung und die Übertragung der Meldungen keine höhere als die diesem Übertragungsdienst eigene Sicherheit.
3. Gebühren, die vom Netzbetreiber, Polizei, Feuerwehr oder Dritten aufgrund der vereinbarten Lieferungen und Leistungen erhoben werden, gehen zu Lasten des Kunden.
4. Die SAG ist berechtigt, sich bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen anderer Unternehmen zu bedienen.
5. Eine Beschaffungspflicht der SAG für Ersatzteile besteht nicht, wenn diese nur mit einem unangemessenen wirtschaftlichen Aufwand verbunden ist bzw. eine Beschaffung tatsächlich unmöglich ist.
6. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen rechtsunwirksam sein, so wird dadurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Falle der Rechtsunwirksamkeit einer Klausel, ist der Kunde verpflichtet, mit der SAG eine neue Bestimmung zu vereinbaren, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Zweck am nächsten kommt.
7. Mündliche Nebenabreden sind nur bei schriftlicher Bestätigung wirksam; sämtliche Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform.

## B. Besondere Bestimmungen für Rahmenverträge

Soweit zwischen den Parteien ein Rahmenvertrag bestehen, gelten ergänzend zu A. die nachfolgenden Bestimmungen:

### I. Service Manager und Lenkungsausschuss

1. Zur Koordination und Lenkung der zu erbringenden Leistungen benennen die Vertragsparteien jeweils einen Service Manager und einen stellvertretenden Service Manager, der für die Vertragspartei, die ihn benannt hat, verbindliche Erklärungen in Bezug auf die zu erbringenden Leistungen im Rahmen der vertraglich getroffenen Vereinbarungen abgeben und entgegennehmen können. Hiervon ausgenommen sind Erklärungen, die den Bestand dieses Vertrags betreffen. Die Service Manager und die stellvertretenden Service Manager sind in den Leistungsscheinen zu benennen. Der jeweilige stellvertretende Service Manager ersetzt den Service Manager während Krankheit, Urlaub oder sonstiger Abwesenheit. Urlaube und sonstige Abwesenheiten von Service Manager und stellvertretendem Service Manager einer Vertragspartei sind aufeinander abzustimmen, um gleichzeitige Urlaube oder sonstige Abwesenheit zu verhindern.

2. Darüber hinaus bestimmen die Vertragsparteien zur zielgerechten und reibungslosen Abwicklung der Leistungen, in Abhängigkeit des Umfangs der zu erbringenden Leistungen, einen Lenkungsausschuss, bestehend aus Mitarbeitern des Kunden und der SAG einzusetzen.

Der Lenkungsausschuss ist für die strategische Weichenstellung, bedeutende organisatorische Entscheidungen, Budgetentscheidungen, Änderungen des Rahmenvertrages, sowie Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen zuständig. Jede Vertragspartei ist berechtigt, Sitzungen mit einer Frist von mindestens zwei Wochen durch schriftliche Erklärung gegenüber der anderen Vertragspartei einzuberufen. Alle Entscheidungen des Lenkungsausschusses bedürfen der Einstimmigkeit. Seine Sitzungen sind durch einen Vertreter der SAG zu protokollieren. Protokolle werden dem Kunden innerhalb von sieben Werktagen nach einer Sitzung zur Genehmigung durch dessen Mitglieder zugesandt. Falls der Kunde bis zum Ablauf einer Frist von sieben Werktagen ab Versand des Protokolls keine Änderungen oder Einwände schriftlich mitgeteilt hat, gilt dieses als genehmigt. Nur genehmigte Protokolle gelten als genaue Niederschriften der Sitzungen und nur der Inhalt genehmigter Protokolle gilt als zwischen den Vertragsparteien vereinbart.

3. Jede Vertragspartei ist berechtigt, jedes von ihr benannte Mitglied im Lenkungsausschuss nach vorheriger schriftlicher Ankündigung gegenüber der anderen Vertragspartei und deren Konsultation sowie persönlicher Vorstellung des neuen Mitglieds auszutauschen.

### II. Änderungsverfahren (Change Request)

1. Das nachfolgend beschriebene Verfahren findet Anwendung bei der Beschränkung, Änderung, Erweiterung, Reduktion oder Herausnahme einer vertragsgegenständlichen Leistung, bei der Erbringung einer zusätzlichen Leistung oder bei Änderungen oder Ergänzungen der Bestimmungen dieses Vertrags (Leistungsänderung). Die Vereinbarung einer Leistungsänderung nach Maßgabe der folgenden Regelungen erfolgt im Weg eines fortlaufend zu nummerierenden Nachtrags zum jeweiligen Vertrag.

2. Der Kunde kann jederzeit durch schriftlichen Änderungsantrag („Change Request“) unter detaillierter Beschreibung der Änderungen das Änderungsverfahren einleiten. Der Änderungsantrag muss ausreichende Informationen enthalten, um der SAG die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten, insbesondere die Beschreibung der gewünschten Änderung, Sinn und Zweck der gewünschten Änderung, spezielle Umstände und



Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind und die Dringlichkeiten der gewünschten Änderungen.

3. Ab dem Zeitpunkt, zu dem der Änderungsantrag der SAG zugeht, ist sie bis zum Abschluss des Änderungsverfahrens von der Erbringung der Leistung befreit.

4. Die SAG ist verpflichtet, den Änderungsantrag unverzüglich zu prüfen und dem Kunden innerhalb von 7 Tagen ein schriftliches Ergänzungsangebot für die gewünschte Änderung zu unterbreiten, sofern ihr dies zumutbar ist. Dieses enthält eine Aufstellung über die vorzunehmenden Arbeiten und des voraussichtlichen Zeitaufwands.

5. Die Leistungsänderung muss der SAG zumutbar sein und ihren rechtlichen und tatsächlichen Fähigkeiten entsprechen. Sollte der SAG die Durchführung der Leistungsänderungen nicht möglich sein, wird sie den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.

6. Der Kunde wird das Ergänzungsangebot innerhalb von 7 Tagen prüfen. Die SAG ist bis zur abschließenden Prüfung durch den Kunden innerhalb vorgenannter Frist an das Angebot gebunden.

7. Nimmt der Kunde das Ergänzungsangebot an, wird die SAG die Leistungserbringung auf Grundlage des Ergänzungsangebots fortsetzen. Die SAG wird die Annahme nicht unbillig verweigern. Die Ausführungsfristen sind unter Berücksichtigung der aus der Durchführung des Änderungsverfahrens resultierenden Verzögerung angemessen anzupassen.

8. Haben die Änderungen zusätzlichen finanziellen und zeitlichen Aufwand zur Folge, so richtet sich der Preis nach dem Ergänzungsangebot.

9. Lehnt der Kunde das Ergänzungsangebot ab, so hat er die der SAG durch die Erstellung des Ergänzungsangebots entstandenen Aufwendungen zu erstatten. Hierfür hat die SAG entsprechende Belege zu erbringen. Die Vergütung der Arbeitszeit erfolgt nach den Stundensätzen gemäß A.VIII.

### III. Eskalationsverfahren

1. Treten im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen Meinungsverschiedenheiten auf, werden die Vertragsparteien angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine außergerichtliche Einigung zu erzielen.

2. Jede Vertragspartei ist erst nach erfolglosem Durchlaufen des Eskalationsverfahrens berechtigt, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten. Das Recht der Vertragsparteien, um einstweiligen Rechtsschutz nachzusuchen, bleibt von der Pflicht, ein Eskalationsverfahren durchzuführen, jedoch unberührt.

3. Meinungsverschiedenheiten werden zunächst von den jeweiligen Service Managern beider Vertragsparteien diskutiert. Im Rahmen des Eskalationsverfahrens haben die Ansprechpartner der beiden Vertragsparteien auf der Ebene, auf der die Meinungsverschiedenheit auftaucht, die dort nicht innerhalb von fünf Werktagen gelöst werden kann, ihren unterschiedlichen Standpunkt schriftlich zu fixieren. Dies hat, soweit möglich, unter Beifügung der Gründe, insbesondere Bezugnahmen auf konkrete Bestimmungen der Vertragsdokumente zu erfolgen. Diese Stellungnahmen sind dem Lenkungsausschuss zur Entscheidung vorzulegen. Kommt innerhalb von zehn Werktagen im Lenkungsausschuss keine Einigung zustande, kann jede der beiden Vertragsparteien verlangen, dass die gesamte Geschäftsführung der anderen Vertragspartei mit der Frage befasst wird. Sofern auch auf diesem Wege nicht innerhalb von weiteren zehn Werktagen eine Einigung erzielt wird, ist jede Vertragspartei berechtigt, unabhängig von der anderen zu erklären, dass die Verhandlungen gescheitert sind. Erst danach sind die Vertragsparteien jeweils berechtigt, den Rechtsweg zu beschreiten.

### IV. Zusätzliche Leistungen

Will der Kunde zusätzliche Leistungen der SAG in Anspruch nehmen, so wird er diese schriftlich anfordern; die SAG ist erst dann zur Erbringung verpflichtet, wenn er dem Kunden die Annahme bestätigt hat. Hierzu wird er dem Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung zusenden. Wenn und soweit hierin keine besonderen Bestimmungen getroffen sind, gelten nachfolgende allgemeine Regelungen:

1. Installation, Integration und Konfiguration neuer EDV-Geräte: Leistungsgegenstand ist die Installation, Integration oder Konfiguration der in der Bestellung genannten EDV-Geräte durch die SAG auf Basis der in der Auftragsbestätigung genannten Leistungsbeschreibung, Termine und Preise. Der Kunde stellt der SAG mindestens 4 Wochen vor dem ausweislich der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistungstermin die für die Leistung erforderlichen Informationen (Spezifikation des Gerätes, Netzwerkbasis, Netzwerkkapazität und -leitungen, Telekommunikationseinrichtungen) zur Verfügung. Die SAG ist berechtigt, die Räumlichkeiten zu inspizieren, in denen die Leistung erbracht werden soll. Die SAG informiert den Kunden ggf. davon, welche weiteren Voraussetzungen für eine Installation noch geschaffen werden müssen. Der Kunde hat für die Bereitstellung der Bedingungen Sorge zu tragen, die für die Leistung nach dem Stand der Technik und/oder den Anweisungen oder Installationsrichtlinien der SAG jeweils erforderlich sind. Hierzu zählen insbesondere ggf. erforderliche Telekommunikationsanschlüsse, Verbindungen einschließlich der kundenseitigen Verkabelung, ausreichende elektrische Versorgung für die Geräte und Arbeitsräume für die Leistung. Sind eventuelle Anweisungen der SAG bezüglich der Leistungsvoraussetzungen nicht eingehalten worden oder versäumt der Kunde die rechtzeitige Bereitstellung der für die Leistung erforderlichen Bedingungen, so kann die SAG nach ihrer Wahl eine Terminverlängerung für die Installation oder für jeden Tag der Terminverschiebung Schadensersatz verlangen. Der Kunde hat die vergeblich erbrachten Leistungen (Anfahrt, Prüfung und Arbeit vor Ort) nach den jeweils geltenden Stundensätzen der SAG zu erstatten.
2. Schulung: Auf Anforderung des Kunden führt die SAG Schulungen der Mitarbeiter des Kunden im Hinblick auf den Einsatz der beim Kunden eingesetzten Hard- und Software durch. Eine entsprechende Vereinbarung kommt zu Stande, wenn die SAG eine Anfrage des Kunden durch Übersendung einer Auftragsbestätigung angenommen hat. Einzelheiten regelt die Auftragsbestätigung.
3. Systemerweiterungsberatung und Hardware-/Software-Upgrades: Auf Anforderung des Kunden berät die SAG den Kunden bei der Aktualisierung oder Erweiterung des Systems oder evtl. Hardware-/Software-Upgrades. Eine entsprechende Vereinbarung kommt zu Stande, wenn die SAG eine Anfrage des Kunden durch Übersendung einer Auftragsbestätigung angenommen hat. Einzelheiten regelt die Auftragsbestätigung.

## V. Vertragsdauer und Kündigung

1. Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem jeweiligen Leistungsschein. Soweit dort nichts vereinbart ist, gilt eine Vertragslaufzeit von 12 Monaten als vereinbart. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern das Vertragsverhältnis nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende seiner jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund oder wegen schwerwiegender Vertragsverletzung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung auf Seiten der SAG gilt insbesondere: der wiederholte Zahlungsverzug des Kunden; der Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Rechnungen; die drohende Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung des Kunden und/oder die Eröffnung des Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens; wiederholte ungenehmigte oder unangekündigte substantielle Veränderungen der Vertragskomponenten durch den Kunden; die trotz Abmahnung der SAG erfolgende, wiederholte Verletzung oder verzögerte Beibringung der Mitwirkungspflichten gem. A.VI. durch den Kunden.