











1. Der Kunde wird die SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG bei Fehlern unverzüglich informieren, die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von durch die SCG 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 SCG 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 SCG begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.

1.6 Der Kunde wird die von der SCG 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 Fernsprechverbindungen und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

1.9 Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe der SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG geltend zu machen. Sofern die SCG 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 SCG 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 SCG für eine Einschränkung der Leistungserbringung, einschließlich der Verfehlung von Service Levels, nicht verantwortlich. Die SCG hat gegenüber dem Kunden unverzüglich und schriftlich anzuzeigen, wenn und wie sich hierdurch Termine und Meilensteine verschieben. Soweit der SCG hierdurch Mehraufwendung entstehen, werden diese unter Vorlage entsprechender Nachweise durch den Kunden erstattet.

## VII. Preise, Vergütung

1. Die von der SCG angegebenen Preise sind Nettopreise in Euro und verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Ausführung des Auftrages jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei Lieferverpflichtungen der SCG 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 SCG bindende Preisabsprache zustande gekommen, kann diese, wenn die Leistungen der SCG 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 SCG 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 SCG gilt nicht, wenn diese schriftlich einen als solchen bezeichneten „Festpreis“ zugesagt hat.

3. Soweit in den jeweiligen Leistungsscheinen für die von SCG 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: 150,00€/Std;

an Sonn-/Feiertagen: 200,00€/Std.;

in allen weiteren Zeiträumen: 175,00€/Std.

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

4. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der SCG werden wie Arbeitszeiten vergütet. Die SCG 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 SCG, sowie Fahrt-, Spesen- und Übernachtungskosten der SCG.

6. Soweit die SCG 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 SCG 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 SCG erfolgen, nicht an Vertreter.
4. Werden vertraglich vereinbarte Vorauszahlungen nicht zu ihrem jeweiligen Fälligkeitszeitpunkt geleistet, ist die SCG 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 SCG das Recht zu, dem Ausführungsstand entsprechende Teilzahlungen (Abschlagszahlungen) zu verlangen.
7. Alle Forderungen der SCG werden unabhängig von der Laufzeit etwa hereingenommener und gutgeschriebener Wechsel sofort fällig, wenn die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder der SCG 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 SCG 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 SCG behält sich das Eigentum an der gelieferten Sache bis zur Erfüllung sämtlicher Forderungen vor, die der SCG aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden zustehen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die SCG berechtigt, die gelieferte Sache zurückzunehmen. In der Zurücknahme der gelieferten Sache durch die SCG liegt kein Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, die SCG hätte dies ausdrücklich schriftlich erklärt. In der Pfändung der gelieferten Sache durch die SCG liegt stets ein Rücktritt



vom Vertrag. Die SCG 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 SCG unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit die SCG Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, der SCG die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den der SCG entstandenen Ausfall.

4. Der Kunde ist berechtigt, die gelieferte Sache im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen; er tritt der SCG jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages der Forderung der SCG 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 SCG, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Die SCG 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 SCG verlangen, dass der Kunde der SCG 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 SCG mitteilt.

5. Die Verarbeitung oder Umbildung der gelieferten Sache durch den Kunden wird stets für die SCG vorgenommen. Wird die gelieferte Sache mit anderen, der SCG nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt die SCG 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 SCG sicherungshalber auch die Forderungen ab, die durch die Verbindung der gelieferten Sache mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen. Die SCG verpflichtet sich, die der SCG zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert der Sicherheiten der SCG die zu sichernden Forderungen um mehr als 10% übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt der SCG.

## X. Leistungsnachweise/ Abnahme

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

2. Sofern die SCG werkvertragliche Leistungen erbringt, wird die SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG unter genauer Beschreibung des Mangels unverzüglich schriftlich darauf hinweisen und die SCG auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die angezeigten Mängel oder Störungen zu beseitigen. (vi) Nach Mängel- oder Störungsbeseitigung wird die SCG 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 SCG 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 SCG eingehen.
4. Ist der Vertragsgegenstand mangelhaft, so kann der Kunde zunächst Nacherfüllung (Nachbesserung oder Ersatzlieferung) in angemessener Frist verlangen, wobei der SCG ein Wahlrecht zwischen Nachbesserung oder Ersatzlieferung zusteht. Im Fall der Nachbesserung stehen der SCG 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 SCG eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist die SCG 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 SCG, 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 SCG 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 SCG die nach billigem Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren.

9. Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechende Untersuchung nicht einer von der SCG zu vertretenden Mängelhaftungsverpflichtung zuzuordnen ist (Scheinmangel), kann die SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen durch die Leistungen der SCG durch Dritte unterrichtet, der SCG die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und ihm in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird die SCG 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 SCG Schutzrechte Dritter verletzen, wird die SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG.
7. Verletzt der Kunde eine ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, so haftet die SCG 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 SCG 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 SCG.

## XIV. Datenspeicherung, Datenschutz

1. Die SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG 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 Schadensersatz verpflichtet.
2. Bei Übertragungen über das öffentliche Fernsprechnetze oder andere Übertragungsmedien bietet die SCG 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 SCG ist berechtigt, sich bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen anderer Unternehmen zu bedienen.
5. Eine Beschaffungspflicht der SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG 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 SCG zugeht, ist sie bis zum Abschluss des Änderungsverfahrens von der Erbringung der Leistung befreit.

4. Die SCG 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 SCG zumutbar sein und ihren rechtlichen und tatsächlichen Fähigkeiten entsprechen. Sollte der SCG 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 SCG ist bis zur abschließenden Prüfung durch den Kunden innerhalb vorgenannter Frist an das Angebot gebunden.

7. Nimmt der Kunde das Ergänzungsangebot an, wird die SCG die Leistungserbringung auf Grundlage des Ergänzungsangebots fortsetzen. Die SCG 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 SCG durch die Erstellung des Ergänzungsangebots entstandenen Aufwendungen zu erstatten. Hierfür hat die SCG 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 SCG in Anspruch nehmen, so wird er diese schriftlich anfordern; die SCG 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 SCG auf Basis der in der Auftragsbestätigung genannten Leistungsbeschreibung, Termine und Preise. Der Kunde stellt der SCG 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 SCG ist berechtigt, die Räumlichkeiten zu inspizieren, in denen die Leistung erbracht werden soll. Die SCG 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 SCG 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 SCG bezüglich der Leistungsvoraussetzungen nicht eingehalten worden oder versäumt der Kunde die rechtzeitige Bereitstellung der für die Leistung erforderlichen Bedingungen, so kann die SCG 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 SCG zu erstatten.

2. Schulung: Auf Anforderung des Kunden führt die SCG 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 SCG 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 SCG den Kunden bei der Aktualisierung oder Erweiterung des Systems oder evtl. Hardware-/Software-Upgrades. Eine entsprechende Vereinbarung kommt zu Stande, wenn die SCG 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 SCG 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 SCG erfolgende, wiederholte Verletzung oder verzögerte Beibringung der Mitwirkungspflichten gem. A.VI. durch den Kunden.