

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware

Mit den nachstehenden Geschäftsbedingungen regeln Damovo Deutschland GmbH & Co. KG, nachstehend Damovo genannt, und ihr Vertragspartner, nachstehend Kunde genannt, ihre Rechtsbeziehung vorbehaltlich individualvertraglicher Regelungen.

1 Angebot, Vertragsabschluss und Änderungen

- 1.1 Geschäftsbedingungen oder abweichende Gegenbestätigungen des Kunden sind für Damovo unverbindlich, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wird; sie bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der ausdrücklichen schriftlichen Anerkennung durch Damovo. Für die Bestimmung des Vertragsinhalts ist ausschließlich die schriftliche Auftragsbestätigung von Damovo maßgeblich.
- 1.2 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle Folgegeschäfte zwischen den Parteien.
- 1.3 Änderungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunden ihnen nicht schriftlich widerspricht. Damovo wird auf diese Folge im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang bei Damovo eingegangen sein.

2 Gegenstand des Vertrags

- 2.1 Gegenstand der Supportleistungen
 - 2.1.1 Damovo übernimmt im Rahmen dieses Vertrags den Support für die im Vertrag aufgeführten Anlagenteile.
 - 2.1.2 Die Leistungen Damovos unter diesem Vertrag dienen der Unterstützung des Kunden bei dessen Tätigkeiten zur dauerhaften Aufrechterhaltung eines möglichst störungsfreien Zustandes der vertragsgegenständlichen Anlage. Der Support umfasst folgende Leistungen:
 - ▶ Zurverfügungstellung von Unterlagen und der dazugehörigen Software zur Beseitigung von Fehlern der Software in freigegebenen Releases;
 - ▶ Remote-Diagnose;
 - ▶ Arbeiten zur Remote-Fehleranalyse;
 - ▶ Arbeiten zur Remote-Softwarefehlerbeseitigung;
 - ▶ Zurverfügungstellung von Unterlagen, der dazugehörigen Software und der Schaltungsauszüge für die Schaltungsänderung im Rahmen einer Dokumentation der Anlagendienstleistungen;
 - ▶ Zurverfügungstellung von Softwarekorrekturen, welche der Betriebssicherheit dienen.
- 2.2 Gegenstand der Softwarepflegeleistungen
 - 2.2.1 Die Softwarepflege unter diesem Vertrag umfasst die folgenden Leistungen:
 - ▶ Korrektive Remote Maßnahmen an der Standardsoftware;
 - ▶ Zurverfügungstellung von Updates der Software zur Erhöhung der Betriebssicherheit;
 - ▶ Zurverfügungstellung von Service Packs oder Hot Fixes mit Korrekturen zur Standardsoftware;
 - ▶ Zurverfügungstellung von Minor Releases (Update);
 - ▶ Remote Diagnose;

- ▶ Arbeiten zur Remote-Softwarefehlerbeseitigung;
- ▶ Bereitstellung von Major Releases (Upgrade)

Einmal pro Jahr Bereitstellung eines neuen Major Release (nur Software), sofern vom Hersteller ein neues Major Release freigegeben wird.

Das Einspielen des neuen Major Releases ist nicht Bestandteil der Leistung und ist durch den Kunden separat zu beauftragen.

- 2.2.2 Wird für das Einspielen eines Major Releases neue Hardware benötigt, unterliegt die Lieferung dieser Hardware nicht den Leistungen des Softwarepflege Vertrages. Die erforderliche neue Hardware wird der Kunde auf seine Kosten separat beauftragen.
- 2.2.3 Bei einspielen von Major Releases unterliegen Subsysteme die nicht Bestandteil des Softwarepflege Vertrages sind einem separaten Upgrade gegen Berechnung. Der Kunde wird, soweit dies für neue Versionen der Vertragssoftware erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Software-Systemumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der Vertragssoftware erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, dann entfällt der Anspruch auf den Upgrade der Vertragssoftware, ohne dass der Kunde Anspruch auf einen Nachlass der monatlichen Softwarepflege Gebühr hat.
- 2.2.4 Der Prio 1 Support durch den Hersteller kann nur in Verbindung mit einem Softwarepflege Vertrag gewährleistet werden.
- 2.2.5 Die Definition Update, Minor Release und Upgrade, Major Release lautet wie folgt:
- 2.2.6 Minor Version
Updates sind fehlerbereinigende Versionen desselben Leistungsumfangs. Minor-Versionen unterscheiden sich durch Erweiterungen und Verbesserungen voneinander. Sie beinhalten keine Funktionalitätserweiterungen und dienen vor allem zur Behebung von Fehlern.
- 2.2.7. Major-Versionen (Upgrade)
Major-Versionen unterscheiden sich durch wesentliche Erweiterungen und Verbesserungen des Leistungsumfangs voneinander. Es sind in der Regel neue Funktionsgruppen und Schnittstellen realisiert und/oder neue Technologien eingeführt.
- 2.3 Damovo stellt die für den Support benötigten Werkzeuge und Prüfgeräte zur Verfügung; der Kunde stellt für den Remote-Service einen geeigneten Zugang zur Verfügung.
- 2.4 Hat der Kunde im Rahmen dieses Vertrages ein Echtzeit Monitoring beauftragt so gilt Folgendes:

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware**

2.4.1. Der Kunde verpflichtet sich Damovo für die Dauer dieses Vertrages in sein Change-Management einzubinden. Führt der Kunde an und/oder in seinem Netzwerk Arbeiten aus und sind von diesen Arbeiten Systeme und/oder Applikationen betroffen, die in das Echtzeit Monitoring von Damovo eingebunden sind, verpflichtet sich der Kunde Damovo vor der Umsetzung eines Changes zu informieren. Damovo wird daraufhin die entsprechenden Monitoring Sensoren für die Dauer des Changes deaktivieren. Kommt der Kunde der zuvor genannten Verpflichtung nicht nach und wird aufgrund der verspäteten oder unterlassenen Information durch den Kunden eine Störungsmeldung über das Monitoringtool und damit verbunden ein Technikereinsatz (Remote und/oder Vorort) ausgelöst, ist dieser Einsatz nicht Bestandteil dieses Vertrages. Ein durch eine solche Maßnahme ausgelöster Technikereinsatz wird gemäß den jeweils gültigen Damovo-Verrechnungssätzen zuzüglich der jeweiligen Überstundenzuschläge in Rechnung gestellt.

2.4.2. Damovo ist nicht verantwortlich für die Einhaltung der Microsoft Lizenzrichtlinien im Rahmen der kundeneigenen Assets. Der Kunde verpflichtet sich unabhängig vom Betriebssystem, aufgrund der lizenzrechtlichen Bedingungen von Microsoft, alle Devices, Geräte und Endpunkte, die von einer Monitoring-Applikation überwacht werden, oder auf die mithilfe einer Remoteanwendung zugegriffen wird, welche auf einem Microsoft Windows Server Betriebssystem basieren, mit einer Device CAL zu lizenzieren, sofern sie nicht bereits durch eine andere Microsoft Lizenz abgedeckt sind. Sofern als Betriebssystem Windows 10 Professional für den Remote- und/oder Local Probe eingesetzt wird, entfällt die Anforderung der Device Cal Lizenzierung. Die Einhaltung der Microsoft Lizenzrichtlinien im Rahmen der kundeneigenen Assets obliegt dem Kunden.

2.5 Damovo führt die vertraglichen Arbeiten im Rahmen ihrer Geschäftszeiten – derzeit montags bis freitags von 08.00-17.00 Uhr (Stand: August 2014) – aus. In der Regel beträgt die Reaktionszeit 24 Stunden innerhalb der genannten Geschäftszeiten. Damovo behält sich das Recht vor, die Geschäftszeiten bei Änderung der Betriebs- bzw. Tarifvereinbarungen entsprechend anzupassen.

2.6 Der Kunde hat zu Beginn der Vertragslaufzeit gegenüber Damovo schriftlich einen Verantwortlichen zu benennen, der bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen als Ansprechpartner fungiert. Grundsätzlich ist allein dieser Verantwortliche berechtigt, Leistungen nach diesem Vertrag abzufordern, Mängelansprüche geltend zu machen oder ähnliche für die Durchführung dieses Vertrages relevante Tätigkeiten zu entfalten. Der Kunde kann die Person des verantwortlichen Ansprechpartners jederzeit ändern, muss Damovo von einer solchen Änderung allerdings umgehend schriftlich informieren.

2.7 Hardwarekomponenten zur Identifizierung und Authentifizierung von Benutzern (im Folgenden Token), die durch den Kunden zur Verfügung gestellt werden, sind Damovo zu übergeben. Dem Kunden ist bekannt, dass jedes Token im Rahmen der vertraglichen Leistungen von verschiedenen Mitarbeitern von Damovo genutzt wird. Jegliche Erklärungen im Zusammenhang mit der Übergabe von Tokens, insbesondere Empfangsbestätigungen und die Haftung betreffende Erklärungen, erfolgen ausschließlich durch Damovo.

Damovo verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, die Tokens durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern und, sollte Damovo Kenntnis von einem Zugriff durch unbefugte Dritte erlangen, den Kunden unverzüglich zu informieren. Eine persönliche Erklärung der Mitarbeiter von Damovo über die Übergabe der Tokens, insbesondere hinsichtlich einer persönlichen Haftung, erfolgt nicht.

2.8 Sollte die Durchführung von Remoteaktivitäten zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, so ist dies Damovo rechtzeitig mitzuteilen. Bei verspäteter oder unterlassener Mitteilung hat Damovo das Recht, die tatsächlich entstandenen Kosten zu berechnen.

2.9 Die Verpflichtung Damovos zur Erbringung der Supportleistungen bezieht sich grundsätzlich auf den jeweils neuesten Stand der Software. Hat der Kunde eine ältere Version der Software installiert, kann Damovo die Leistung verweigern oder aber die Serviceleistungen gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen. Damovo wird den Kunden vor Erbringung der Leistung über die voraussichtliche Höhe des Mehraufwandes informieren. Vom Kunden oder Dritten geänderte Software unterliegt nur dann dem Service, wenn und so weit Damovo der Änderung vorher schriftlich zugestimmt und die Änderung angenommen hat.

3 Leistungsausschluss

3.1 Von den vertraglichen Supportleistungen sind ausgeschlossen:

- ▶ Kundendienst vor Ort;
- ▶ Systemüberprüfung und Überwachung;
- ▶ Präventive Maßnahmen zur Erhaltung der Betriebssicherheit der Hard- und Software;
- ▶ Korrektive Maßnahmen an der Hard- und Software;
- ▶ Ersatz von fehlerhaften Baugruppen;
- ▶ Updating von Hard- und Software zur Erhöhung der Betriebssicherheit;
- ▶ Materialbestellung von Ersatzteilen wie Anschlussschnüren, Kapseln usw., die durch natürlichen Verschleiß unbrauchbar geworden sind;
- ▶ Austausch und/oder Ersatz von Handapparaten und Handapparatschnüren;
- ▶ Kosten der Reisezeiten und der Fahrten;

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware**

- ▶ Kosten der Einsatzzeit vor Ort;
 - ▶ Arbeitsberichte;
 - ▶ Periodische Remote-Überwachung;
 - ▶ die Beseitigung von Schäden durch Feuer, Wasser, Umweltverschmutzung, Sabotage, höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung, Überspannung, atmosphärische Störungen, Blitzschlag sowie Störungen, die aus dem Leitungsnetz entstanden sind;
 - ▶ die Änderung von Software und der Datenträgeraustausch bei prozessorgesteuerten Anlagen;
 - ▶ die Änderung von Geräten oder Anlagenteilen aufgrund entsprechender behördlicher Auflagen;
 - ▶ die Prüfung und etwaige Instandsetzung bei Übernahme des Supports einer in Betrieb befindlichen Anlage oder bei Wiederinbetriebnahme einer vorübergehend außer Betrieb gesetzten Anlage;
 - ▶ die Kosten für den Lade- und Betriebsstrom;
 - ▶ die Verbrauchsmaterialien, die zum Betrieb der Anlage notwendig sind (z. B. Druckpapier, Farbbänder, Datenträger, wie Disketten, Kassetten usw.);
 - ▶ Austausch und/oder Ersatz von Bereitschaftsbatterien für TK-Systeme und Wechselrichter;
 - ▶ die Schadensbeseitigung an von Damovo nicht gelieferten Einrichtungen;
 - ▶ die Störungsbeseitigung an Anlagen und Geräten, die durch Damovo gewartet werden, wenn die Ursache der Störung durch Anschaltung anderer Geräte durch eine Fremdfirma oder durch Betreiber erfolgte;
 - ▶ die Prüfung der vom Kunden beigegebenen Netze und Geräte auf elektromagnetische Verträglichkeit gemäß EMVG (Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten und Netzen) durch Damovo. Der Kunde trägt sämtliche Kosten aufgrund eventueller Verstöße gegen das EMVG;
 - ▶ die Leistungen, die außerhalb der Geschäftszeiten liegen oder über die Geschäftszeiten hinausgehen;
 - ▶ die Weiterentwicklung der Hardware und Software;
 - ▶ der Standortwechsel der Anlage oder von Anlagenteilen;
 - ▶ die Programmierung von kundenspezifischen Softwarepatches sowie deren spätere Anpassung auf ein neues Release (z.B. in Folge eines Upgrades).
- 3.2 Damovo ist nicht verantwortlich für die Gestaltung der Anlagenräume bzw. Systemstandorte an denen die Systeme installiert sind. Der Kunde verpflichtet sich seine Anlagenräume bzw. Systemstandorte, insbesondere Räume in denen integrierte Batteriesysteme oder USV-Anlagen eingesetzt werden so zu gestalten, dass sie mindestens den jeweiligen gesetzlich gültigen Vorgaben nach DIN EN 50272-2, VDE 0510-2-2001-12 entsprechen.
- 4 Zusätzliche Leistungen**
- 4.1 Damovo wird auch Leistungen erbringen, die über den in Ziffer 2 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Umfang hinausgehen bzw. die vom Leistungsumfang des Supportvertrags gemäß Ziffer 3 ausgeschlossen sind. Solche Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 4.2 Die Programmierung von kundenspezifischen Softwarepatches aufgrund einer gesonderten Vereinbarung erfolgt nur für das zum Zeitpunkt der Beauftragung installierte Release.
- 4.3 Die Leistungen werden von Damovo zu ihren üblichen Sätzen nach ihrem Aufwand an Material und Zeit zuzüglich etwaiger Nebenkosten (Wegezeiten, Reise- und Transportkosten u. a.) dem Kunden berechnet.
- 4.4 Leistungen im Rahmen des Leistungsumfangs dieses Vertrags, aber außerhalb der Geschäftszeiten bzw. über die Geschäftszeiten hinausgehend, werden zu den jeweils gültigen Damovo-Verrechnungssätzen zuzüglich der jeweiligen Überstundenzuschläge in Rechnung gestellt.
- 4.5 Die Zurverfügungstellung eines Bereitschaftsdiensts bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Ein Bereitschaftsdienst wird gegen Berechnung einer monatlichen Kostenpauschale eingerichtet.
- 5 Vertragsdauer**
- 5.1 Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten.
- 5.2 Nach Ablauf der ursprünglichen Vertragsdauer verlängert sich die jeweilige Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern
- ▶ der Kunde zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode über das letzte oder vorletzte Release verfügt oder
 - ▶ der Kunde einen Upgrade auf das neue Release gegen gesonderte Vergütung bis zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode beauftragt
- und der Vertrag nicht spätestens drei (3) Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit durch eine der Parteien schriftlich gekündigt wird.
- 5.3 Das Recht zur außerordentlichen, auch fristlosen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt durch die vereinbarten Vertragslaufzeiten unberührt. Ein wichtiger Grund, der zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
- ▶ der Kunde mit der Entrichtung der Vertragsgebühr in Höhe eines Betrags in Rückstand gerät, der die Vertragsgebühr für zwei (2) Monate übersteigt;
 - ▶ ein Insolvenzverfahren oder ein ähnliches Verfahren über das Vermögen der anderen Partei begründet beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird.
- Das Recht zur außerordentlichen Kündigung erlischt nicht dadurch, dass die jeweilige Partei nicht unmittelbar nach Vorliegen der Voraussetzungen hiervon Gebrauch macht.
- 5.4 Sollten der oder die Hersteller der von Damovo gelieferten Produkte gegenüber Damovo ihren Support für besonders komplexe Problemfragen (3rd Level Support) für einige oder alle Produkte einstellen, oder ihr Supportmodell signifikant verändern oder abkündigen, sei es wegen Überalterung, sei

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware**

es aus anderen Gründen, so ist dies ein wichtiger Grund zur Kündigung seitens Damovo im Sinne der Ziffer 5.3. Sofern die Herstellerunterstützung nur für einen Teil der vertragsgegenständlichen Produkte endet oder eine signifikante Veränderung des Supportmodells oder eine Abkündigung durch den Hersteller stattfindet, ist Damovo nach eigenem Ermessen auch zu einer Teilkündigung des Vertrages berechtigt. Sollte sich erst nach einer Teilkündigung herausstellen, dass eine Instandhaltung der Anlage ohne die Anlagenteile, hinsichtlich derer die Herstellerunterstützung weggefallen ist, oder durch eine signifikante Veränderung des Supportmodells oder durch eine Abkündigung nicht mehr gewährleistet werden kann, ist Damovo berechtigt, auch im Nachhinein die Gesamtkündigung noch zu erklären.

6 Vertragsgebühr

6.1 Vertragsgebühr Supportvertragsleistung

6.1.1 Die Vertragsgebühr richtet sich nach dem Umfang der Anlage, wie im Vertrag definiert.

6.1.2 Die Vertragsgebühr für die Supportleistungen zuzüglich der Mehrwertsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe ist ab dem Tage der Betriebsbereitschaft der Anlage für den Rest des laufenden Kalendervierteljahrs sofort und nachfolgend für jedes Kalendervierteljahr bis zum fünften Werktag des Quartals im Voraus zu entrichten.

6.2 Vertragsgebühr Softwarepflege

6.2.1. Die Softwarepflege Gebühr zuzüglich der Mehrwertsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe ist ab dem Tage der Freischaltung, der für den Auftraggeber notwendigen Lizenzen, bei dem jeweiligen Hersteller für eine Mindestpflagedauer von zwölf (12) Monaten sofort ohne Abzug im Voraus an Damovo zu entrichten. Wird der Vertrag nach der Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten gemäß Ziffer 5.2 verlängert, ist die Softwarepflegegebühr jeweils jährlich sofort ohne Abzug im Voraus zu entrichten, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes im Vertrag vereinbart wurde.

6.3 Erweiterungen des Kommunikationssystems und der Standardsoftware werden automatisch Bestandteil des Support-/Softwarepflegevertrags zu den Bedingungen dieses Vertrags. Erweiterungen werden in einem gesonderten Verzeichnis festgehalten. Es gelten die zum Zeitpunkt der Erweiterung gültigen Support- / Softwarepflegegebühren von Damovo. Die Support- / Softwarepflegevertragsgebühr erhöht sich entsprechend dem Umfang der Erweiterung. Die erhöhte Vertragsgebühr ist ab betriebsbereiter Übergabe der Erweiterung zu entrichten.

Verringert sich der Umfang des Kommunikationssystems, das diesem Vertrag unterfällt, durch Teilkündigung gemäß § 5.4 in Übereinstimmung mit den übrigen Regelungen dieses Vertrages, so reduziert sich die Vertragsgebühr entsprechend.

6.4 Die Vertragsgebühr beruht auf dem Ecklohn des Tarifabkommens zwischen dem Arbeitgeberverband und der IG-

Metall NRW. Bei Änderung des Ecklohns wird der Preis entsprechend angepasst. Die Veränderung tritt mit dem Beginn des folgenden Kalendervierteljahrs in Kraft, nachdem ein neuer Tarifvertrag wirksam wird.

6.5 Die Vertragsgebühr ändert sich entsprechend bei Änderung lohnwertiger Leistungen sowie von Material- und Bereitstellungskosten.

6.6 Damovo ist berechtigt, im Falle des Zahlungsverzugs Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem jeweiligen Basiszinsatz nach § 247 BGB zu erheben. Darüber hinaus kann Damovo pro Mahnung eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von Euro 8,— in Rechnung stellen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt.

6.7 Der Kunde kann gegen Forderungen von Damovo nur mit rechtskräftig festgestellten oder von Damovo ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. Gleiches gilt für ein diesbezügliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden.

6.8 Alle Zahlungen erfolgen in Euro oder in der jeweiligen gesetzlichen Währung der Bundesrepublik Deutschland.

7 Mängelansprüche

7.1 Stellt der Kunde einen Mangel der nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen fest, so ist er – soweit er im Hinblick auf diesen Mangel von seinen Mängelansprüchen Gebrauch machen will – dazu verpflichtet, Damovo den jeweiligen Mangel innerhalb einer Frist von zwei Wochen schriftlich anzuzeigen.

7.2 Liegt im Hinblick auf die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen ein von Damovo verschuldeter Mangel vor, so ist Damovo unter Ausschluss der Rechte des Kunden, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung herabzusetzen, zunächst zur Nacherfüllung verpflichtet, soweit sich nicht aus den gesetzlichen Bestimmungen eine Berechtigung zur Verweigerung dieser Nacherfüllung ergibt.

7.3 Die Nacherfüllung kann nach Wahl von Damovo durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung erfolgen. Der Kunde hat Damovo für jeden einzelnen Mangel eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu gewähren. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen oder hat Damovo eine Nacherfüllung verweigert, kann der Kunde den Vertrag kündigen oder eine angemessene Herabsetzung der Vergütung (Minderung) vornehmen. Die Herabsetzung der Vergütung (Minderung) über den Betrag einer monatlichen Vertragsgebühr hinaus ist ausgeschlossen.

7.4 Damovo hat alle zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen. Der Kunde stellt die bei ihm vorhandenen technischen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen) allerdings kostenfrei zur Verfügung.

7.5 Der Kunde ist verpflichtet, Damovo im erforderlichen Ausmaß bei der Behebung eines Mangels zu unterstützen. Eine Nachbesserung gilt mit dem dritten vergeblichen Versuch als fehlgeschlagen, soweit nicht aufgrund der Vertrags-

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware**

leistung weitere Nachbesserungsversuche angemessen und dem Käufer zumutbar sind.

- 7.6 Das Recht des Kunden auf Selbstbeseitigung des Mangels und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen nach § 637 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 7.7 Einen Anspruch auf Schadensersatz kann der Kunde im Rahmen seiner Mängelansprüche erst geltend machen, wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder Damovo die Nacherfüllung verweigert. Ein derartiger Anspruch ist den Haftungsbeschränkungen der folgenden Ziffer 8 unterworfen. Das Recht des Kunden zur Geltendmachung von weitergehenden Schadensersatzsprüchen (ebenfalls unter den Beschränkungen der folgenden Ziffer 8) bleibt hiervon unberührt.
- 7.8 Die Gewährleistungsfrist für die im Rahmen dieses Vertrages erbrachten Leistungen beträgt ein Jahr, sofern Damovo den Mangel nicht arglistig verschwiegen hat oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat. Die Identifizierung von Fehlern während der Gewährleistungszeit verlängert die Dauer der Gewährleistungshaftung nicht. Weitere Gewährleistungsrechte als die in diesem Vertrag genannten kann der Kunde nicht geltend machen.
- 7.9 Soweit der Kunde, sein Personal oder sonstige von Damovo nicht berechnigte Dritte Arbeiten oder Eingriffe an den vertragsgegenständlichen Geräten durchgeführt haben, ist Damovo für nach diesen Arbeiten und/oder Eingriffen auftretende Mängel nicht gewährleistungspflichtig es sei denn, diese Mängel sind nicht auf die angeführten Arbeiten oder Eingriffe zurückzuführen.

8 Haftungsbeschränkung

- 8.1 Damovo haftet unbeschadet der nachfolgenden Haftungsbeschränkungen uneingeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung ihrer selbst, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden, sowie für alle Schäden, die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen sowie Arglist beruhen. Soweit Damovo bezüglich des Vertragsgegenstandes oder Teilen desselben eine Beschaffenheits- und/oder Haltbarkeitsgarantie abgegeben hat, haftet Damovo auch im Rahmen dieser Garantie. Für Schäden, die auf dem Fehlen der garantierten Beschaffenheit oder Haltbarkeit beruhen, aber nicht unmittelbar am Vertragsgegenstand eintreten, haftet Damovo allerdings nur dann, wenn das Risiko eines solchen Schadens ersichtlich von der Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie erfasst ist.
- 8.2 Damovo haftet auch für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und einfachen Erfüllungsgehilfen beruhen.

- 8.3 Damovo haftet auch für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, soweit die Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflichten). Damovo haftet im Falle fahrlässigen Verhaltens jedenfalls nur, soweit die Schäden typischerweise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind. Bei leicht fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Pflichten durch einfache Erfüllungsgehilfen haftet Damovo nicht. Die in den Sätzen 1 bis 3 enthaltenen Haftungsbeschränkungen gelten auch, soweit die Haftung Damovos für ihre gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen betroffen ist.
- 8.4 Soweit die Haftung von Damovo ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Damovo.
- 8.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherheitskopien eingetreten wäre.
- 8.6 Damovo ist nicht für die Prüfung der vom Kunden bereitgestellten Netze und Geräte auf elektromagnetische Verträglichkeit gemäß dem Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten (EMVG) verantwortlich und übernimmt keinerlei Kosten, die aus etwaigen Verstößen gegen das EMVG resultieren.
- 8.7 Damovo haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde seinen Verpflichtungen gemäß Ziffer 3.2. nicht nachgekommen ist.
- 8.8 Für Schäden, die durch Missbrauch der vertragsgegenständlichen Produkte entstehen, haftet Damovo nur, wenn ein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten seitens Damovo nachgewiesen wird.
- 8.9 Wenn dem Kunden wegen der schuldhaften Überschreitung eines fest vereinbarten Liefertermins bzw. Übergabetermins durch Damovo Schaden erwächst, so ist er im Falle bloß leichter Fahrlässigkeit unter Ausschluss weiterer Ansprüche berechtigt, pauschalen Schadensersatz zu fordern. Der Schadensersatz beträgt für jede volle Woche des Verzugs 0,5%, insgesamt jedoch nicht mehr als 5% des Werts der in Verzug befindlichen Lieferung bzw. Teillieferung. Diese Begrenzung gilt nicht im Falle der vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verursachung des Schadens durch Damovo.

9 Lizenzbedingungen

- 9.1 Soweit dem Kunden im Rahmen der vertraglichen Leistungen Computerprogramme sowie dazugehörige Dokumentation (im Folgenden: Software) überlassen werden, gelten – vorbehaltlich der Regelungen in einem gesondert zwischen den Parteien vereinbarten Softwarelizenzvertrag oder in einem Miet- oder Kaufvertrag – die folgenden Bestimmungen:

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware**

- 9.2 Damovo erteilt dem Kunden hiermit eine nicht ausschließliche und zeitlich unbefristete Lizenz, die dem Kunden überlassene Software auf der von Damovo gelieferten Hardware bzw. auf der Hardware, für die die Software geliefert wurde, nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software für mehr als die Anzahl von Objekten zu konfigurieren, für die der Kunde eine Lizenz erworben hat. Der Begriff Objekte in o. g. Sinn umfasst u. a. Installationen, Nutzer, Anschlüsse, Agenten und Ports.
- 9.3 Im Übrigen richten sich die Rechte und Pflichten des Kunden hinsichtlich der Software nach den einschlägigen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes (1. Teil, 8. Abschnitt: Besondere Bestimmungen für Computerprogramme) soweit nicht in dieser Ziffer 9 etwas anderes bestimmt ist. Dem Kunden ist ohne eine gesonderte, ausdrückliche Erlaubnis, die schriftlich zu erteilen ist, insbesondere untersagt:
- ▶ die dauerhafte oder vorübergehende Vervielfältigung der Software, es sei denn für Sicherungszwecke;
 - ▶ die Übersetzung, die Bearbeitung, das Arrangement und andere Umarbeitungen der Software sowie die Vervielfältigung der erzielten Ergebnisse;
 - ▶ jede Form der Verbreitung der Software durch Vermietung, Unterlizenzierung oder in anderer Form;
 - ▶ die Umprogrammierung, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software, soweit sie nicht durch gesetzliche Bestimmungen ausdrücklich erlaubt ist. Damovo hat das Recht, die Installation der Software per Fernüberwachung oder am Geschäftssitz des Kunden zu kontrollieren, um zu überprüfen, dass die Installation und Konfiguration der Software den Bestimmungen dieser Lizenzbedingungen entsprechen. Kontrollen am Geschäftssitz des Kunden erfolgen nach rechtzeitiger vorheriger Ankündigung und Absprache mit dem Kunden. Der Kunde unterstützt Damovo bei der Kontrolle und gestattet Damovo insbesondere den Zugang zu seinen Geschäftsräumen sowie zu den entsprechenden Computersystemen.
- 9.4 Zur Veräußerung der Software-Produkte an einen Dritten ist der Kunde nur unter Aufgabe der eigenen Nutzung befugt. Mit der Veräußerung geht das Nutzungsrecht des Kunden auf den Dritten über. Alle dem Kunden gelieferten und/oder von diesem hergestellten Kopien sind an den Dritten herauszugeben oder zu löschen. Der Kunde ist verpflichtet, Damovo den Namen und die Anschrift des Dritten bekannt zu geben. Dem Empfänger darf kein weitergehendes als das hier bestimmte Nutzungsrecht gewährt werden.
- 9.5 Damovo stellt den Kunden von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die aus bzw. aufgrund einer Verletzung von Schutzrechten und Urheberrechten durch den normalen Gebrauch oder Besitz der Software entstehen, vorausgesetzt dass der Kunde
- ▶ Damovo unverzüglich schriftlich über eine ihm bekannte oder ihm gegenüber behauptete Verletzung unterrichtet;
 - ▶ ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Damovo keinerlei präjudiziellen Handlungen vornimmt oder Erklärungen abgibt;
 - ▶ Damovo ermöglicht, sämtliche Verhandlungen und Prozesse zu führen und/oder zu beenden. Darüber hinaus sind die Parteien verpflichtet, sich gegenseitig bei der Abwehr von geltend gemachten Ansprüchen Dritter in angemessenem Umfang zu unterstützen.
- 9.6 Die Freistellungsverpflichtung der Ziffer 9.5 findet keine Anwendung für den Fall, dass Damovo die bestehenden Schutz- oder Urheberrechte Dritter bei Vertragsschluss nicht kannte und diese Unkenntnis auch nicht zu vertreten hat. Sie ist auch dann ausgeschlossen, wenn eine Verletzung von Rechten Dritter darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde die Software im Zusammenhang mit nicht durch Damovo genehmigter oder gelieferter Ausrüstung bzw. Material verwendet hat oder wenn der Kunde ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Damovo Änderungen an der Software vorgenommen hat.
- 9.7 Damovo ist im Falle einer Verletzung bzw. behaupteten Verletzung von Schutzrechten oder Urheberrechten Dritter berechtigt, die beanstandete Software zu modifizieren oder auszutauschen, soweit dadurch die Gesamtleistung der Software nicht beeinträchtigt wird.
- 9.8 Sämtliche Rechte an der Software inklusive des Copyrights und anderen gewerblichen Schutzrechten verbleiben bei Damovo bzw. bei dessen Lizenzgeber. Der Kunde erwirbt ausschließlich die durch diese Lizenzbedingungen eingeräumten Rechte an der Software. Der Kunde verpflichtet sich, den Copyright-Vermerk bzw. andere Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte nicht von der Software zu entfernen und auf allen Sicherungskopien anzubringen.
- 9.9 In dem Fall, dass der Kunde gegen die vorgenannten Lizenzbedingungen verstößt, hat Damovo das Recht, die Lizenz zu widerrufen. In diesem Fall hat der Kunde unverzüglich die Software einschließlich aller Kopien zu zerstören. Der Kunde kann die Lizenz jederzeit durch Zerstörung bzw. Rückgabe der Software und aller angefertigten Kopien beenden.
- 9.10 Sofern der jeweilige Hersteller Damovo lediglich einen geringeren als in Ziffer 9.1 und 9.3 genannten Umfang von Rechten zur Lizenzierung an den Kunden einräumt, ist der Umfang der vom Hersteller eingeräumten Rechte auch im Verhältnis zwischen Damovo und dem Kunden maßgeblich. Auf Verlangen hat Damovo dem Kunden entsprechende Informationen zu geben und diese im Streitfall nachzuweisen.
- 10 Selbstbelieferungsvorbehalt**
- 10.1 Sofern Damovo Lieferungen oder Leistungen, die notwendig sind, um die Pflichten aus diesem Vertrag gegenüber dem Kunden zu erfüllen, vom Hersteller trotz rechtzeitiger und

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Damovo Deutschland GmbH & Co. KG für den Support von Kommunikationsprodukten und die Pflege von Standardsoftware

richtiger Bestellung unverschuldet nicht rechtzeitig erhält, hat Damovo das Recht, sich insoweit von seiner Leistungspflicht zu lösen. In diesem Falle wird Damovo den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit informieren und dem Kunden den auf das betreffende Quartal entfallende Teil der Vertragsgebühr erstatten.

- 10.2 Sofern Damovo in den genannten Fällen vom Recht zurückzutreten keinen Gebrauch macht, kommt Damovo dem Kunden gegenüber nicht in Verzug, sofern sich Damovo rechtzeitig um einen anderweitige Beschaffung der benötigten und nicht rechtzeitig erhaltenen Lieferung oder Leistung bemüht.

11 Sonderregelungen für den Support von Anlagen zur IP-Telefonie/IP-Transportmedium

Die nachfolgenden Regelungen kommen nur zur Anwendung, sofern und soweit diesem Vertrag auch Kommunikationsprodukte zur Telefonie über das so genannte Internetprotokoll (IP-Telefonie) oder das Internetprotokoll als Transportmedium zwischen dezentral und nicht unmittelbar miteinander vernetzten Teilen einer Telekommunikationsanlage genutzt wird (IP-Transportmedium). Beide Anwendungen werden im Folgenden identisch als IP-Telefonie bezeichnet.

- 11.1 Jede IP-Kommunikationslösung (auch die IP-Telefonie) baut auf der vorhandenen Netzwerkinfrastruktur des Kunden auf. Daher kann es zu Verzögerungen und/oder Datenverlusten kommen, die die Funktionalität der IP-Telefonie beeinträchtigen können, wenn die Netzwerkinfrastruktur des Kunden keine ausreichende Kapazitäten und/oder Konfiguration aufweist. Bei einer nachträglichen Erweiterung des Umfangs der IP-Telefonie oder einer anderweitigen Veränderung der Netzwerkinfrastruktur oder Nutzungsintensität des Netzwerks des Kunden kann es zu Beeinträchtigungen der Sprach- und/oder Übertragungsqualität sowie der Verfügbarkeit der IP-Telefonie kommen. Auch das nachträgliche Einbringen von Netzkomponenten, Software, Applikationen oder ähnlichem, kann eine solche nachträgliche und für die IP-Telefonie nachteilige Änderung mit sich bringen. Durch separaten entgeltlichen Auftrag überprüft Damovo die Verträglichkeit solcher nachträglicher Veränderungen mit der IP-Telefonie.
- 11.2 Nimmt der Kunde eine der unter Ziffer 11.1 Sätze 3 und 4 genannten Veränderungen an seinem Netzwerk vor, ohne dass Damovo die Verträglichkeit dieser Änderungen mit der IP-Telefonie überprüft und gutgeheißen hat, hat der Kunden den Supportaufwand, den Damovo wegen Fehlfunktionen der IP-Telefonie beim Kunden erbringt, entsprechend den jeweils gültigen Stundensätzen Damovos separat zu vergüten. Dies gilt nur dann nicht, wenn feststeht, dass dieser Aufwand nicht im Zusammenhang mit den genannten nachträglichen Veränderungen des Netzwerks des Kunden steht.

12 Sonstige Bestimmungen

- 12.1 Damovo ist berechtigt, den Vertrag in seiner Gesamtheit oder einzelne Rechte und Pflichten daraus auf Dritte zu übertragen. Der Kunde genehmigt im Voraus eine etwaige Übertragung und stimmt einer Abtretung der Ansprüche von Damovo aus dem Supportvertrag zu. Der Kunde ist verpflichtet, Zahlungen nur an die von Damovo genannte Stelle zu leisten.
- 12.2 Überlässt der Kunde Geräte und Anlagen Dritten, so bleibt seine Verpflichtung zur Gebührenzahlung bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung von Damovo in diesen Vertrag eintritt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigen Gründe von Damovo verweigert werden.
- 12.3 Damovo ist befugt, personenbezogene Daten des Kunden einschließlich aller Angaben über die vertragsgegenständlichen Anlage einschließlich Hard- und Softwareumgebung sowie Aufstellungsort zu speichern und auch an den Hersteller der jeweiligen Anlagenkomponente weiterzugeben, sofern der Hersteller dies zur Voraussetzung des 3rd Level-Supports macht oder andere sachliche Gründe die Weiterleitung notwendig machen. Der Kunde stimmt dieser Speicherung und Weitergabe der Daten zu.
- 12.4 Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung beider Vertragsparteien zustande. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder von Individualvereinbarungen sind nur wirksam, wenn sie in schriftlicher Form erfolgen und von bevollmächtigten Vertretern beider Parteien unterschrieben sind. Dies gilt auch für eine mögliche Vereinbarung über den Verzicht auf die Schriftform.
- 12.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung tritt eine Regelung, die rechtlich wirksam ist und der von den Parteien gewollten Regelung wirtschaftlich möglichst nahe kommt, bis die Parteien eine entsprechende neue Vertragsbestimmung vereinbart haben. Dies gilt entsprechend im Falle des Vorliegens einer Regelungslücke.
- 12.6 Gerichtsstand ist Düsseldorf. Es gilt deutsches Recht.

Stand April 2019