

Allgemeine Geschäftsbedingungen BBComTec

Präambel

Die nachfolgenden Regelungen sollen das Rechtsverhältnis zwischen der BBComTec GmbH, Neuköllnische Allee 154, 12057 Berlin, im Folgenden „BBComTec“ genannt, und dem jeweiligen Kunden regeln. BBComTec bietet den Kunden verschiedene innovative Kommunikationslösungen im Bereich Telefonanlagen an und richtet diese reibungslos ein. Dabei bietet BBComTec auch verschiedene Integrationslösungen im Bereich Telefonie an.

A. Allgemeine Bedingungen

§ 1 Geltungsbereich, Änderung

- Die folgenden Bedingungen regeln abschließend das Vertragsverhältnis zwischen BBComTec und dem jeweiligen Kunden und gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen der Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, BBComTec hat diesen im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt. Für die Kommunikationslösung „CloudSBC“ gelten ergänzend die Nutzungsbedingungen CloudSBC.
- Die vorliegenden Bedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern. Unternehmer im Sinne dieser Bedingungen ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei der Bestellung in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
- Der Vertragsschluss findet ausschließlich in deutscher Sprache statt. Auf diese Bedingungen und auf die unter Bezug auf diese Bedingungen geschlossenen Verträge findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- BBComTec behält sich das Recht vor, die Bedingungen jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern. BBComTec wird diesbezüglich spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Änderung der Bedingungen dem Kunden davon mitteilen und ihm diese übermitteln. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, dann gelten die geänderten Bedingungen als angenommen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen fristgemäß, so ist BBComTec berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Bedingungen in Kraft treten sollen oder zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen.
- Alle Preisangaben verstehen sich als Netto-Europreise zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- Im Fall von Kollisionen innerhalb der Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien soll folgende Rangfolge gelten:
 - individuelle Vereinbarungen
 - Teil B. dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - Teil A. dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - die gesetzlichen Regelungen

§ 2 Vertragsschluss, Vertragsgegenstand, Leistungsumfang, Leistungsort

- „Angebote“ von BBComTec sind unverbindlich. Die Erteilung eines Auftrages durch den Kunden stellt ein Angebot an BBComTec dar, welches von BBComTec angenommen werden kann. Annahmeerklärung und sämtliche Bestellungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der schriftlichen oder fernschriftlichen Bestätigung durch BBComTec. Das gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen oder Nebenabreden. Bei sofortiger Lieferung kann die schriftliche Bestätigung auch durch Rechnung ersetzt werden.
- Die einzelnen Leistungsgegenstände sowie der Umfang der von BBComTec zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag bzw. aus dem Angebot von BBComTec.
- BBComTec ist dazu berechtigt, eingesetzte bzw. genannte Projektmitarbeiter jederzeit durch vergleichbar qualifizierte Ressourcen zu ersetzen, Unterauftragnehmer natürlicher sowie juristischer Person einzusetzen, (soweit gesetzlich zulässig) Daten, die das Auftragsverhältnis betreffen, im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung bzw. Vertragsabwicklung zu nutzen und selbst oder durch Erfüllungsgehilfen auf Datenträgern zu speichern und aufzubewahren und nach Beendigung des Vertrages den Namen des Kunden, dessen Logo und die Art der konkreten Tätigkeit als Referenz zu verwenden.
- Kommt BBComTec mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn BBComTec eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält.
- Der Leistungsort ist grundsätzlich am Sitz von BBComTec oder am Sitz des Kunden, wenn sich nicht etwas anderes aus dem Vertrag oder der Art der Tätigkeit ergibt.
- BBComTec ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, soweit sie trotz des vorherigen Abschlusses eines entsprechenden Einkaufsvertrages ihrerseits den Leistungsgegenstand nicht erhält; die Verantwortlichkeit von BBComTec für Vorsatz oder Fahrlässigkeit bleibt unberührt. BBComTec wird in diesem Fall den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit informieren und diesem eine bereits erbrachte Gegenleistung unverzüglich erstatten. BBComTec behält sich für diesen Fall vor, eine preislich und qualitativ gleichwertige Ware anzubieten, mit dem Ziel, einen neuen Vertrag über den Kauf der preislich und qualitativ gleichen Ware abzuschließen.

§ 3 Pflichten des Kunden

- Der Kunde ist verpflichtet, die von BBComTec erbrachten Leistungen nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden.
- Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Vertrag und/oder aus den Umständen des jeweiligen Vertrages. Die Aufzählung der genannten Verpflichtungen ist dabei nicht abschließend. Insbesondere erbringt der Kunde folgende Leistungen unentgeltlich:
 - Er wird zu Beginn der Leistungen alle benötigten oder angeforderten Unterlagen, Prozessbeschreibungen und weitere Informationen vollständig vorlegen.

- Er trägt zu jeder Zeit des Vertragszeitraums dafür Sorge, dass sachkundige Auskunftspersonen verfügbar und auskunftsbereit sind.
 - Er wird unmittelbar nach Vertragsschluss einen zuständigen Ansprechpartner benennen, der sämtliche Fragen der Projektdurchführung beantworten und alle damit zusammenhängenden Entscheidungen treffen kann.
 - Er wird, soweit nach Ermessen von BBComTec erforderlich, Arbeits- und Besprechungsräume sowie Zugang zu gängigen Kommunikationsmitteln (WLAN und Internet) bereitstellen.
 - Er wird, soweit nach Ermessen von BBComTec erforderlich, eine entsprechend ausreichende Anzahl von Arbeitsplätzen mit dem jeweiligen IT-Equipment und einer dem aktuellen IT-Standard entsprechenden Technik bereitstellen.
 - Er sorgt dafür, dass die Berater der BBComTec an allen für die Leistungserbringung des Kunden notwendigen Besprechungen teilnehmen.
 - Er richtet für jeden Projektmitarbeiter der BBComTec eine Remote-Zugriffsmöglichkeit zur verschlüsselten und gesicherten Verbindung von einem externen Rechner via Internet auf die benötigten IT-Systeme von BBComTec ein und stellt diese für die Dauer der gesamten Projektlaufzeit zur Verfügung.
 - Er stellt die benötigten Zugangsberechtigungen und Benutzerdaten für alle im Rahmen des Projektes benötigten Systeme unmittelbar nach Vertragsschluss bereit.
 - Er stellt sicher, dass jedwede in der Verantwortung Dritter stehende Leistung, welche die Leistungserbringung von BBComTec beeinflussen oder mit dieser in Zusammenhang stehen kann/steht, termin- und qualitätsgerecht erbracht wird und BBComTec alle erforderlichen Informationen und Ergebnisse rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.
 - Er wird, soweit nach Ermessen von BBComTec erforderlich, alle notwendigen Systeme auf technischer Ebene korrekt konfiguriert bereitstellen.
3. Bei nicht erbrachter bzw. nicht vollständig und/oder korrekt erbrachter Mitwirkungspflicht des Kunden steht BBComTec eine zusätzliche Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwandes, zu den jeweiligen vereinbarten Stundensätzen oder, falls keine Stundensätze vereinbart sind, nach den üblichen Sätzen, zu.

§ 4 Nutzungsrechte

- Etwaige Nutzungsrechte an von BBComTec erbrachten/ausgelieferten Leistungen gehen an den Kunden grundsätzlich erst mit vollständigem Zahlungseingang über. Bei wiederkehrenden Leistungen (zum Beispiel SaaS/Miete) gilt diese Übertragung nur mit Zahlung des monatlichen Mietzinses. Gibt es keine gesonderte Nutzungsrechtvereinbarung in dem zu Grunde liegenden Angebot, so erhält der Kunde grundsätzlich nur ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich auf die Vertragslaufzeit befristetes Nutzungsrecht für die bestimmungsgemäße Verwendung.
- Soweit Dienste Dritter angeboten/verkauft/vermittelt werden, gelten ergänzend deren entsprechende Bedingungen/SLA.
- Der Kunde hat grundsätzlich keinen Anspruch auf Offenlegung und/oder Übertragung des Quellcodes, soweit keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.
- Sämtliche Rechte an jedweder Software stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich BBComTec zu, soweit nach diesen Nutzungsbedingungen oder einer sonstigen Vereinbarung keine Rechte an den Kunden eingeräumt werden.
- Der Kunde darf eine Software nur in der sich aus dem jeweiligen Angebot ergebenden Systemumgebung und am genannten Standort und für die jeweilige vereinbarte Zahl von Nutzern/Arbeitsplätzen – so weit eine Limitierung vereinbart – nutzen. Der Kunde darf die Software nur für die Verarbeitung seiner eigenen Daten und für seine eigenen internen Geschäftszwecke nutzen und verpflichtet sich, die Software oder Teile davon weder direkt noch indirekt als Datenverarbeitungsservice für Dritte zu nutzen, soweit dies nicht dem Vertragszweck entspricht.
- Der Kunde darf keine zusätzlichen Kopien der Software anfertigen. Ausgenommen hiervon sind vorübergehende Kopien, welche notwendigerweise im Zuge der vertragsgemäßen Nutzung angefertigt werden müssen. Derartige Kopien dürfen nicht länger als für die erforderliche Dauer einer solchen Nutzung gespeichert werden. Zudem sind Kopien für Testzwecke und die für Sicherheits- oder Archivierungszwecke notwendigen Sicherungskopien gestattet. Sicherungskopien müssen, soweit technisch möglich, mit dem Urheberrechtsvermerk des Original-Datenträgers versehen werden.
- Es wird hiermit darauf hingewiesen, dass sämtliche Veränderungen, Löschungen oder Ergänzungen dieser Produkt-Quellcodes und/oder an jedweder Software ohne vorherige explizite Abstimmung mit BBComTec den sofortigen Verlust etwaiger Pflege sowie der Gewährleistung nach sich zieht. Der Kunde darf beweisen, dass die von ihm zu verantwortende Veränderung/Löschung/Ergänzung nicht zu einem Fehler geführt hat und/oder die Pflege mit identischem Aufwand weiter möglich ist.
- Sofern der Kunde bereits ein Produkt von BBComTec produktiv einsetzt, können – soweit überhaupt geschuldet – funktionale Erweiterungen, Bugfixes und Korrekturen nur auf Basis der aktuellen Version des Produktes durch BBComTec zur Verfügung gestellt werden. Besitzt der Kunde diese aktuelle Version nicht, wird diese seitens BBComTec auf marktübliche Weise zur Verfügung gestellt.
- Dabei werden – soweit überhaupt geschuldet – in der Regel nicht nur die gewünschten Funktionen und Bugfixes, sondern auch die neueste Version und mögliche Weiterentwicklungen des jeweiligen Produktes, in das System des Kunden übertragen. Diese Weiterentwicklungen beruhen auf inzwischen durch BBComTec getätigte Anpassungen, Optimierungen und Korrekturen (aus den Bugfixes) seit dem letzten Rollout beim Kunden. Sie sind, sofern nicht anders vereinbart, nicht Bestandteil des ursprünglichen Leistungsumfanges und sind daher separat zu vergüten. Aus diesem Grund wird BBComTec diese zunächst deaktivieren.
- Eine Freischaltung und Nutzung durch den Kunden darf nur dann erfolgen, wenn diese mit BBComTec abgestimmt wurde. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass eine unabgestimmte Aktivierung von Zusatzfunktionen den sofortigen Verlust von Wartung und Gewährleistung für das gesamte Produkt nach sich zieht. Der Kunde darf beweisen, dass die von ihm zu verantwortende Veränderung/Löschung/Ergänzung nicht zu einem Fehler geführt hat und/oder die Wartung mit identischem Aufwand weiter möglich ist. Darüber hinaus behält sich BBComTec vor, rückwirkend für den Zeitraum ab Aktivierung eine entsprechende Nutzungspauschale in Rechnung zu stellen.
- Davon ausgeschlossen, soweit überhaupt geschuldet, sind Bugfixes, Fehlerkorrekturen und nicht vergütungspflichtige Anpassungen und Erweiterungen. Diese werden stets mit einem neuen Transport ausgeliefert. Diese sind nicht aktivierbar oder deaktivierbar und

somit inklusive. Eine gesonderte Aktivierung bzw. Lizenzierung hierfür ist nicht erforderlich.

§ 5 Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug

1. Die Vergütungshöhe sowie der Abrechnungsmodus richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung oder nach diesen Bedingungen.
2. Wird vertraglich ausdrücklich klargestellt, dass es sich bei der angegebenen Vergütungshöhe um eine vorläufige Schätzung handelt, sind spätere Abweichungen durch eine Konkretisierung bzw. Fortschreibung der Projektplanung möglich. BBComTec wird dann dem Kunden anzeigen, wenn der geschätzte Aufwand um mehr als zehn Prozent überschritten wird und sich mit dem Kunden über die weitere Vorgehensweise abstimmen.
3. Für angefallene Arbeitszeiten in den Zeiträumen Samstag, Sonntag und an gesetzlichen Feiertagen sowie an Wochentagen in den Zeiten außerhalb von 09:00 und 17:00 Uhr behält sich BBComTec vor, einen Aufschlag in Höhe von 100 % des jeweils normal geltenden Satzes zu berechnen, soweit nicht anderweitig geregelt.
4. Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen sind gegenüber BBComTec in Textform zu erheben. Rechnungen von BBComTec gelten als vom Kunden genehmigt, wenn ihnen nicht binnen vier Wochen nach Zugang widersprochen wird. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.
5. BBComTec ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, weitere Leistungen zurückzubehalten und laufende Leistungen zu unterbrechen.
6. Bei Rücklastenschriften werden diese Zusatzkosten dem Kunden in Rechnung gestellt.
7. Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, gleich welcher Art, sind die bereits erbrachten Leistungen von BBComTec bis zum Wirksamwerden des Beendigungstatbestandes entsprechend der vertraglichen Regelung zu vergüten. Etwaige gesetzliche Ansprüche, die BBComTec auf Grund einer vorzeitigen Beendigung zustehen, werden hiervon nicht berührt. Etwaige Ansprüche aus dieser Nummer 7 sind im Rahmen gesetzlich entstehender Ansprüche anzurechnen.
8. Der Kunde gerät in Verzug, wenn er innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit nicht geleistet hat.
9. BBComTec ist berechtigt, für jede Mahnung pauschale Mahnkosten in Höhe von 2,50 EUR gegenüber dem Kunden geltend zu machen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Mahnkosten bleibt ausdrücklich vorbehalten.

§ 6 Gewährleistung/Haftung

1. Jedwede Mängelhaftung ist ausgeschlossen für Mängel, die durch äußere, nicht von BBComTec zu vertretende Einflüsse, oder durch unsachgemäße Nutzung durch den Kunden verursacht werden. Sie entfällt ebenfalls, wenn der Kunde selbst oder Dritte Änderungen und/oder Ergänzungen an den Leistungen von BBComTec ohne ausdrückliche Genehmigung in Textform vornehmen. Der Kunde kann jedoch den Gegenbeweis erbringen, dass die jeweilige Veränderung und/oder Ergänzung nicht ursächlich für den Mangel ist.
2. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben und keine zugesicherten Eigenschaften. Jedwede Funktionalität richtet sich nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation bzw. dem Angebot und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen in Textform. Funktionen können sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern.
3. Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich an. Die Anzeige kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am dritten Werktag schriftlich einzureichen. Eine Mängelmeldung darf nur von einer fachkundigen Person erfolgen und muss folgenden Anforderungen genügen:
 - a. genaue Beschreibung des Problems mit Datum und Uhrzeit (Fehler und erwartetes Verhalten)
 - b. Screenshot der Fehlermeldung soweit zutreffend
 - c. Diagnosedaten aus der Anwendung soweit zutreffend
 - d. eine Beschreibung, wie der Fehler reproduziert werden kann
 - e. aussagefähigen Ansprechpartner zur Problemstellung
4. Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel) oder BBComTec durch eine nicht ausreichend bestimmte Fehlermeldung erhöhten Aufwand hat, kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von BBComTec zu ihren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.
5. Der Kunde wird BBComTec bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
6. Der Kunde trägt die Kosten der Rücksendung. Hat der Kunde nach Überprüfung durch BBComTec einen Anspruch auf Gewährleistung, erstattet BBComTec dem Kunden die Kosten der Rücksendung bis zu einem Wert von 6,- EUR. Sendet der Kunde ein Produkt zur Geltendmachung von Gewährleistungsrechten an BBComTec zurück, muss dies unter Angabe einer von BBComTec an den Kunden zur Verfügung gestellten Nummer (Ticketnummer) und – soweit überlassen – mit einer von BBComTec überlassenen Paketmarke erfolgen. Sendet der Kunde das Produkt ohne Ticketnummer an BBComTec, ist BBComTec berechtigt eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5,- EUR zu verlangen. Der Kunde darf Beweis erbringen, dass ein solcher Aufwand tatsächlich nicht angefallen ist. Für den Fall, dass der Kunde das Paket ohne Verwendung einer überlassenen Paketmarke verschickt, hat er etwaige Mehrkosten zu tragen.
7. Die Mängelbeseitigung durch BBComTec kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisungen an den Kunden erfolgen.
8. Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist grundsätzlich, soweit nicht gesetzlich ausdrücklich erlaubt, ausgeschlossen.
9. Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz von BBComTec.

10. BBComTec ist innerhalb einer angemessenen Frist zu mindestens fünf Nacherfüllungsversuchen berechtigt. Das Fehlschlagen eines fünften Nacherfüllungsversuches bedeutet nicht zwingend das endgültige Fehlschlagen der Nacherfüllung. BBComTec ist vielmehr innerhalb der gesetzten Fristen oder angesichts der Umstände des Einzelfalles zu weiteren Nacherfüllungsversuchen berechtigt.

11. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet BBComTec insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, regelmäßige, in branchenüblich kurzen Abständen durchzuführende, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
12. Für Werkleistungen gilt ergänzend wie folgt: Bei Werkleistungen übernimmt BBComTec die Mängelhaftung dafür, dass die vereinbarten Werkleistungen den auf Grundlage des Vertrages vereinbarten Anforderungen entsprechen und für die vertragsgemäße Nutzung geeignet sind. Die Verjährungsfrist für Mängel nach §§ 634, 434, 435 BGB beträgt ein Jahr.
13. Für Kaufverträge (Sachen/Rechte) gilt ergänzend wie folgt: Die Gewährleistungsfrist der Rechte aus § 437 Nr. 1 und Nr. 3 BGB für neue Artikel beträgt abweichend von § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Für gebrauchte Artikel wird die Gewährleistung ausgeschlossen.
14. Für Mietverträge gilt ergänzend wie folgt: Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von BBComTec durch Beseitigung des Mangels, Lieferung eines Programmes oder einer anderen Sache, das den Mangel nicht hat, oder Aufzeigen von Möglichkeiten, wie die Auswirkungen des Mangels vermieden werden können. Der Kunde darf eine Minderung nicht durch Abzug von der vereinbarten monatlichen Pauschale durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Nachbesserung oder Ersatzlieferung als fahrlässig anzusehen ist. Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung von BBComTec für Mängel, die bereits bei Vertragsabschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen. Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist ausgeschlossen.
15. BBComTec haftet für leichte Fahrlässigkeit nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
16. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.
17. Die Haftung von BBComTec für Schäden, die aus oder im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen entstehen, ist beschränkt auf 25 % des Vertragswerts oder 100.000 EUR (je nachdem welche Summe geringer ist). Die Gesamthaftung unter diesem Vertrag ist auf einen Betrag von 50 % des Vertragswerts beschränkt, wobei „Vertragswert“ den Gesamtbetrag der wiederkehrenden und einmaligen Gebühren kumuliert bezeichnet, die innerhalb der letzten zwölf Monate vor Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses an BBComTec gezahlt wurden oder zu dessen Zahlung der Kunde verpflichtet gewesen wäre. Sofern die Vertragslaufzeit bei Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses zwölf Monate noch nicht erreicht hat, ist der fiktive Gesamtbetrag der wiederkehrenden Gebühren zzgl. der gezahlten Einmalkosten der fiktiven letzten zwölf Monate maßgeblich.
18. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen von BBComTec.
19. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

§ 7 Höhere Gewalt

BBComTec ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Pandemien, Epidemien und rechtmäßige Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben sowie behördliche Maßnahmen.

§ 8 Freistellung

1. Der Kunde stellt BBComTec, dessen Angestellte, Beauftragte und Erfüllungsgehilfen von allen Ansprüchen oder Forderungen Dritter – einschließlich angemessener Kosten zur Rechtsverteidigung – frei, die aus oder in Zusammenhang mit diesen Bedingungen und angeblichen Verstößen gegen diese Bedingungen oder der angeblichen Verletzung von Rechten Dritter entstehen. BBComTec behält sich das Recht vor, die alleinige Verteidigung wahrzunehmen und jeden möglichen Streitfall, der zu einem Freistellungsanspruch gegen den Kunden führen kann, allein zu übernehmen. Die Freistellungspflichten des jeweiligen Kunden bleiben hiervon unberührt. Es bleibt im Ermessen der BBComTec, ob sie bei einer nicht offensichtlich unbegründeten Inanspruchnahme durch Dritte Ansprüche anerkennt oder nicht. Der Kunde kann sich bei einer Akzeptanz eines solchen Anspruches durch BBComTec nicht darauf berufen, dass ein solcher Anspruch nicht besteht. Er kann diese Möglichkeit jedoch abwenden, wenn er ausdrücklich die Haftung für das weitere Vorgehen übernimmt.
2. BBComTec wird dem Kunden im Rahmen des gesetzlich Zulässigen unverzüglich informieren, wenn Dritte oder Behörden ihm gegenüber Ansprüche geltend machen oder Anhaltspunkte dafür bekannt werden, dass ein dem Kunden zuzurechnender Verstoß gegen gesetzliche und/oder behördliche Vorschriften bzw. eine Verletzung von Rechten Dritter vorliegt.
3. Der Kunde wird BBComTec nach besten Kräften bei der Rechtsverteidigung unterstützen. Beruht die BBComTec zur Last gelegte Rechtsverletzung darauf, dass vom Kunden oder auf Veranlassung des Kunden online zugänglich gemachte Daten, Gestaltungen und/oder sonstige Informationen Urheberrechte, Markenrechte und/oder andere gewerbliche Schutzrechte Dritter verletzen, so kann BBComTec vom Kunden verlangen, dass dieser neben den Kosten der angemessenen Rechtsverteidigung auch die Kosten für etwaige Schadensersatzbeträge übernimmt.

§ 9 Schlussbestimmungen

1. Sofern die Parteien Vollkaufleute sind, wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, die Stadt des Sitzes von BBComTec als Gerichtsstand vereinbart.
2. Sollten eine oder mehrere Klauseln dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt sein.

B. Besondere Bedingungen

I. Verkauf von Telefonanlagen und Endgeräten sowie Softwarelizenzen

§ 1 Vertragsgegenstand, Abwicklung des Kaufvertrages

1. BBComTec bietet Kunden Telefonanlagen und Endgeräte sowie weitere Hardware und/oder die dauerhafte Überlassung von Software in dem jeweils angebotenen/vereinbarten Umfang zum Kauf an.
2. Bei Abschluss des Vertrages wird die Zahlung des Kaufpreises sofort fällig. Der Kunde hat die Möglichkeit zwischen verschiedenen Bezahlungsmodalitäten zu wählen.

§ 2 Eigentumsvorbehalt, Gefahrübergang

1. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von BBComTec.
2. Wenn der Kunde Unternehmer ist, dann geht beim Versendungsverkauf die Gefahr bereits mit Übergabe an das Transportunternehmen auf den Kunden über.
3. Software wird dem Kunden in einer marktüblichen Weise (E-Mail, Datenträger, etc.) übergeben. Die Installation kann durch BBComTec im Rahmen einer getrennten Beauftragung erfolgen, soweit vereinbart.

II. Miete, insbesondere Telefonanlagen, Virtuelle Telefonanlage, SaaS, Software und Endgeräte

§ 1 Vertragsgegenstand

1. BBComTec erbringt für den Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet im Bereich Software und vermietet auch Telefonanlagen und Endgeräte. Weiterhin vermietet BBComTec Softwarelizenzen für lokal beim Kunden einzusetzende Software.
2. Vertragsgegenstand ist die
 - a. Zeitweise Überlassung der jeweils im Rahmen eines Angebots näher bezeichneten serverbasierten virtuellen Telefonanlage zur Nutzung über das Internet oder auf einem geeigneten Server am Kundenstandort und/oder
 - b. Zeitweise Einräumung von Speicherplatz auf dem jeweiligen Server zu dem vorgenannten Zweck, soweit es sich um einen von BBComTec bereitgestellten Server handelt und/oder
 - c. Zeitweise Überlassung von Hardware, insbesondere Telefonanlagen und ggf. Endgeräte, Server, Router etc. wie im Angebot beschreiben bis zu dem im Angebot genannten Vertragsende und/oder
 - d. zeitweise Überlassung von Software in dem jeweils angebotenen/vereinbarten Umfang.
3. BBComTec stellt, soweit eine Online-Telekommunikationslösung – gleich welcher Art – angeboten wird, lediglich eine Alternative für die bereits vorhandene Telekommunikationslösung des Kunden zur Verfügung. Die Lösung ist in keinem Fall geeignet und auch nicht dazu gedacht, als ausschließlicher Telekommunikationsdienst genutzt zu werden.

§ 2 Softwareüberlassung

1. BBComTec stellt dem Kunden – soweit geschuldet – für die Dauer des jeweiligen Vertrages die vereinbarte Software (im Falle SaaS) über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet BBComTec die Software auf einem im Vertragsangebot von BBComTec bezeichneten Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist. Wahlweise kann die Software auch auf einem von BBComTec bereitgestellten Hardwaregerät eingerichtet werden. BBComTec ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Software laufend weiterzuentwickeln bzw. durch den Softwarehersteller bereitgestellte Updates und Upgrades nach eigenem Ermessen einzuspielen.
2. Im Falle lokal zu installierender Software (Softwaremiete) wird die Software dem Kunden in einer marktüblichen Weise (Mail, Datenträger, etc.) übergeben. Die Installation kann durch BBComTec im Rahmen einer getrennten Beauftragung erfolgen, soweit vereinbart.
3. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot.

§ 3 Einräumung von Speicherplatz

1. BBComTec überlässt dem Kunden – soweit vertraglich geschuldet – einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten zur Erbringung der sonstigen vertraglichen Leistungen.
2. BBComTec trägt grundsätzlich dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind, soweit dies für die Erbringung der sonstigen vertraglichen Leistungen erforderlich ist.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
4. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
5. Wahlweise kann der Speicherplatz auf einem kundeneigenen Server eingeräumt werden.

§ 4 Überlassung von Hardware

1. BBComTec stellt dem Kunden im Angebot beschriebene Hardware (insbesondere Telefonanlagen und Endgeräte) mietweise zur Verfügung. Telefonanlagen werden vorinstalliert mit der Betriebssystemsoftware, Standardtreibern und Anwendungssoftware gemäß dem Angebot von BBComTec bereitgestellt.
2. Die Lieferung der Hardware erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden an den Standort des Kunden.

§ 5 Support

Ein über die Pflichten aus diesen Bedingungen hinausgehender Support ist nicht geschuldet, soweit nicht gesondert vereinbart.

§ 6 Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
2. Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste beträgt 98,5% im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten; jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Tage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

§ 7 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz oder im Zusammenhang mit überlassenen Geräten/Diensten/Software keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzuladen, zu verbreiten oder ähnliches.
2. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.
3. Der Kunde ist für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.
4. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
5. Erhält der Kunde von BBComTec eine „User ID“ und ein Passwort, die zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind, so ist der Kunde verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.
6. Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt BBComTec hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.
7. Der Kunde hat Hardware und Software jeder Art mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes, die er in eigenen Dingen anzuwenden pflegt, zu behandeln. Der Kunde hat für die hinreichende Einweisung und Schulung oder auf andere Art und Weise dafür zu sorgen, dass seine Erfüllungsgehilfen die Telefonanlage dem üblichen Einsatz entsprechend einsetzen und bedienen.
8. BBComTec kennzeichnet die überlassene Hardware durch zumutbare Etikettierung als ihr Eigentum. Weder diese Kennzeichnung noch Herstellerhinweise, Seriennummern, Siegel, Softwarelizenzhinweise etc. dürfen vom Kunden ohne vorherige Zustimmung von BBComTec entfernt oder verändert werden. Bei Entfernung vorbezeichneter Kennzeichnungen ist BBComTec zum Ende der Vertragslaufzeit nicht verpflichtet, das jeweilige Gerät zurückzunehmen. Der Kunde darf jedoch Beweis erbringen, dass das jeweilige Gerät tatsächlich das Gerät ist, welches ursprünglich überlassen wurde.
9. Der Kunde hat BBComTec zum Zwecke von Instandsetzungs- und Instandhaltungsarbeiten sowie Pflegeleistungen, welche am Aufstellort zu erfolgen haben, nach Maßgabe seiner Sicherheits- und Zutrittsrichtlinien Zugriff auf die Telefonanlage und sonstige überlassene Hardware zu gewähren. Insbesondere wenn die Bereitstellung der Hardware auf dem Versandweg erfolgte, ist BBComTec nicht verpflichtet, Instandhaltungsarbeiten am Aufstellort durchzuführen, sondern der Kunde übersendet die betroffenen Mietgegenstände zu diesem Zweck an BBComTec.
10. Der Kunde ist verpflichtet sicher zu stellen, dass wichtige Nutzerdaten und/oder andere Daten nicht lediglich in zur Verfügung gestellten SaaS-Diensten gespeichert werden und dass er regelmäßig Sicherheitskopien und Kopien dieser Daten erstellt. Er wird insbesondere Dienste von BBComTec nicht als ausschließliches Speichermedium für irgendwelche Inhalte gleich welcher Art nutzen.

§ 8 Vergütung

1. Der vom Kunden monatlich zu zahlende Betrag ergibt sich aus dem Angebot von BBComTec und umfasst – je nach Vereinbarung – die Überlassung der Telefonanlage und/oder anderer Hardware wie z. B. Endgeräte für die im Vertrag angegebene Mietzeit und/oder die Überlassung der Software und/oder die Einräumung des Speicherplatzes.
2. BBComTec ist berechtigt, Mietpreise mit einer Ankündigung von drei Monaten (erstmalig) zu Beginn des zweiten Vertragsjahres anzupassen. Bei einer Erhöhung von mehr als 10 (zehn) Prozent ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.
3. BBComTec ist berechtigt, Preiserhöhungen von Vorlieferanten für vermietete Softwarelizenzen einschließlich Software-Assurance, über entsprechende Preiserhöhungen weiterzugeben, auch wenn sich daraus Preiserhöhungen von mehr als 10 Prozent ergeben. Widerspricht der Kunde einer solchen Preiserhöhung nicht innerhalb von 30 Tagen, so gilt diese als genehmigt. Anderenfalls ist BBComTec berechtigt, den Vertrag auch vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen zu beenden.
4. Soweit nicht anders vereinbart ist der Betrag jeweils zum 1. Werktag eines Monats im Voraus fällig.
5. Die Verpflichtung zur Zahlung des monatlichen Betrages beginnt zu dem im Angebot bezeichneten Zeitpunkt. Hat BBComTec eine (teilweise) nicht rechtzeitige betriebsbereite Bereitstellung nicht zu vertreten, schuldet der Kunde den Mietzins ab dem im Angebot geplanten Datum des Abschlusses der betriebsbereiten Bereitstellung der Hardware oder Software. Ist im Angebot kein Bereitstellungszeitpunkt verzeichnet, schuldet der Kunde den Mietzins ab Lieferdatum.
6. Der Kunde ist mit der elektronischen Rechnungsstellung einverstanden.
7. Gerät der Kunde mit der Zahlung des Mietzinses in Verzug, so ist ab dem ersten Tag des Verzuges die offene Mietzinsforderung mit 9 Prozentpunkten über dem Basiszinseszins zu verzinsen. Gerät der Kunde mit einer Monatsmiete mehr als einen Monat in Verzug, kann BBComTec die vierteljährliche Vorauszahlung des vereinbarten Mietzinses verlangen. Gerät der Kunde mit mehr als drei Monatsmieten in Verzug, kann BBComTec dem Kunden unter Androhung der fristlosen Kündigung eine letzte Nachfrist von zwei weiteren Wochen setzen und bei Nichtzahlung des rückständigen Mietzinses nachfolgend den Mietvertrag fristlos kündigen. Die fristlose Kündigung wird mit einer Frist von 14 Tagen nach Zugang wirksam, um dem Kunden die Möglichkeit der Abwendung

der Vertragsbeendigung durch Zahlung der rückständigen Mietzinsen zu eröffnen. BBComTec behält sich in diesem Fall ausdrücklich die Geltendmachung von Schadensersatz vor.

§ 9 Laufzeit und Kündigung

- Die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen ergeben sich aus den Einzelverträgen. Soweit nicht anders vereinbart beginnt das Vertragsverhältnis mit Vertragsschluss und kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des jeweiligen letzten Monats des Vertragsjahres (erstmalig zum Ende der Mindestlaufzeit) beendet werden. Soweit nicht anders vereinbart beträgt die Mindestlaufzeit für Hardwaremiete und Softwarelizenzen drei Jahre. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Datum, ab dem die Verpflichtung zur Zahlung des monatlichen Betrages beginnt (§ 8 Abs. 3). Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht fristgemäß gekündigt wird.
- Kündigungen sind nur in Textform wirksam.
- Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist BBComTec insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der SaaS-Dienste verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

§ 10 Rückgabe

- Nach Ende der Mietzeit hat der Kunde BBComTec etwaige Hardware einschließlich der Handbücher sowie bereit gestellter Anschlusskabel und sonstigem Zubehör unverzüglich zurückzugeben. Für den Fall nicht rechtzeitig zurückgegebener Hardware schuldet der Kunde den Mietzins für die entsprechende Zeit.
- Der Kunde hat binnen angemessener Frist, regelmäßig einen Monat nach Mietvertragsende, von eigenen Dateien oder Software auf den Telefonanlagen Sicherheitskopien zu fertigen.
- Der Kunde schuldet die Rückgabe am Übergabeort. Wenn der Aufbau durch den Kunden erfolgte, liegt der Abbau in der Verantwortung des Kunden. Wenn die Bereitstellung der Hardware auf dem Versandweg erfolgte, übersendet der Kunde die betroffenen Mietgegenstände nach Abbau auf seine Kosten an BBComTec. Die Mietgegenstände sind angemessen zu verpacken, Transportschäden gehen zu Lasten des Kunden.
- Der Kunde fertigt vor dem Abbau der Mietsachen jeweils eine Zustandsdokumentation, welche etwaige Beschädigungen, übermäßige Abnutzung oder andere Besonderheiten festhält. Die Dokumentation umfasst die Abbildung der Mietsachen.

III. Dienstleistungen, insbesondere Einrichtung, Support, Wartung

§ 1 Vertragsgegenstand

- Gegenstände dieser Bedingungen sind alle Dienstleistungen, die BBComTec für Kunden erbringt. Insbesondere übernimmt BBComTec (je nach Beauftragung) Einrichtungen, Supportleistungen und sonstige Unterstützungsleistungen.
- Soweit nicht anders vereinbart richtet sich die Vergütungshöhe sowie deren Abrechnungsmodus nach der jeweils aktuellen Preisliste. Die Preisliste ist auf der Website von BBComTec unter bbcomtec.de/Preise_Service_einzusehen. BBComTec ist berechtigt, etwaige Pauschalen für laufende Wartungsverträge mit einer Ankündigung von drei Monaten (erstmalig zum Beginn des zweiten Vertragsjahres) anzupassen. Bei einer Erhöhung von mehr als 10 (zehn) Prozent ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.
- Die Pflichten von BBComTec ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag/der jeweiligen Beauftragung sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. BBComTec schuldet nicht den vom Kunden angestrebten Erfolg/die Kundenzielsetzung der beauftragten Leistungen.

§ 2 Leistungsumfang

- Die Leistungen seitens BBComTec erfolgen in der Regel durch Fernwartung. BBComTec schaltet sich über einen nach eigenem Ermessen zu wählenden Zugang oder vom Kunden bereitgestellte Netzwerkzugänge auf das Kundensystem.
- Zur Erbringung von Leistungen kann BBComTec nach eigenem Ermessen auch zum Ort des Kunden fahren.
- Supportanfragen hat der Kunde per E-Mail an helpdesk@bbcomtec.de oder telefonisch an 030/68977177 zu richten.
- Diese Bedingungen entbinden den Kunden nicht von Kontrollen und Maßnahmen, die Gesetze oder andere Vorschriften ihm auferlegen, es sei denn, dies ist ausdrücklich unter Bezugnahme auf das betreffende Gesetz und andere Vorschriften zum Gegenstand der von BBComTec zu erbringenden Leistungen gemacht worden.
- Die Lieferung von Programmteilen erfolgt jeweils per E-Mail oder wird dem Kunden durch BBComTec auf einem marktüblichen Datenträger, über Remote-Verbindung oder mit einem sonstigen marktüblichen Vorgehen zur Verfügung gestellt.
- Leistungen an Software im Störfall/Fehlerfall erfolgen nur an der jeweils letzten durch BBComTec bereitgestellten Version des Produktes. Der Kunde ist für den Erwerb und die entsprechend notwendigen Update-Installationen selbst verantwortlich.
- Die Installation von Updates unterliegt dem Kunden und kann in Rücksprache mit BBComTec im Rahmen (kostenpflichtiger) Supportleistungen unterstützt werden.
- BBComTec ist zu einer Anpassung jedweder Software und/oder anderen Leistungen an sich ändernde rechtliche oder sonstige regulatorische Anforderungen oder zu Anpassungen an etwaige Änderungen, die in der Software, ob durch den Hersteller der Software oder Dritte, erfolgen, nicht verpflichtet.
- Im Rahmen der Updates des Produktes erhält der Kunde nicht das Recht auf Nutzung lizenzpflichtiger Funktionen, die er nicht lizenzrechtlich erworben hat. BBComTec erbringt auf Grundlage dieser Bedingungen keinerlei über den Kernbereich hinausgehenden Leistungen. Insbesondere schuldet BBComTec nicht:
 - Hinweise und Beratung im Hinblick auf Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand dieser Bedingungen und/oder individualvertraglich geschuldete Leistungen sind, insbesondere nicht Anpassungen an neue Produkte und Services sowie an

geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder an sonstige oder gesetzliche Neuerungen

- Beratung über eine mögliche Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen oder die Umsetzung dessen
- Beratung über geänderte technische Rahmenbedingungen (Datenbank-Update, Systemupdate, Plattformupdate u.a.)
- Sonstige Anpassungen, Beratung, Ergänzungen und Erweiterungen der Software, egal aus welchem Grund, soweit nicht ausdrücklich geschuldet
- Schulungen und weitere Fachbereichsunterstützungen/-beratungen

§ 3 Servicezeiten

- BBComTec wird die Leistungen innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: montags bis freitags, zwischen 09:00 und 16:00 Uhr. Die vorgenannten Servicezeiten gelten nicht an lokalen oder bundesweiten Feiertagen.
- Servicezeiten im Sinne dieser Bestimmungen definieren sich als die Zeiten, innerhalb derer BBComTec die Erreichbarkeit für Störungsannahmen gewährleistet.
- Störungen der Anlage wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Anlage sowie etwaiger relevanter Drittmaschinen oder -anlagen schildern. Der Kunde soll sich dazu des vom Auftragnehmer bereitgestellten Ticketsystems (Anh. „Ticketsystem“) bedienen. Jede Meldung hat unverzüglich nach Entdeckung der Störung zu erfolgen.
- BBComTec schuldet in diesen Zeiten lediglich eine Aufnahme des herangetragenen Themas, nicht jedoch eine sofortige Bearbeitung.

§ 4 Mitwirkungsleistungen und -pflichten des Kunden

- Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag ist, dass der Kunde die Anlage nicht ohne Absprache mit BBComTec an einen andern als den bei Abschluss dieses Vertrages maßgeblichen Ort verbringt und nicht unter anderen Einsatzbedingungen betreibt.
- Der Kunde wird BBComTec in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungen nach diesem Vertrag unterstützen. Insbesondere wird der Kunde im Interesse einer effizienten Arbeitsweise unverzüglich nach Vertragsschluss zwei verantwortliche Mitarbeiter sowie entsprechende Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen bezüglich der instand zu haltenden Anlage als Ansprechpartner für den BBComTec einsetzen und BBComTec benennen.
- Der Kunde wird bei dem Betrieb der Anlage die Betriebsanleitung des Herstellers und dessen Empfehlungen beachten. Auffälligkeiten an der Anlage wird der Kunde unaufgefordert BBComTec mitteilen.
- Mitwirkungsleistungen erbringt der Kunde auf eigene Kosten.

§ 5 Hersteller-Tickets

- BBComTec eröffnet nach entsprechender Vereinbarung mit dem Kunden für Störungen aufgrund von Software-Fehlern, die BBComTec nicht selbst beheben kann, ein Ticket beim jeweiligen Hersteller (Hersteller-Ticket).
- BBComTec schuldet dem Kunden keine erfolgreiche Behebung der Störung durch den Hersteller. Die Leistungspflicht von BBComTec beschränkt sich darauf, das Hersteller-Ticket zu eröffnen.

§ 6 Software Assurance

- Der Kunde kann den herstellereitigen Produktsupport kostenpflichtig verlängern.
- Die Kosten richten sich nach der zum Zeitpunkt der Abrechnung gültigen Lizenzierung. Wird der Umfang der Lizenzierung reduziert, so richten die Kosten für Software-Assurance sich nach dem ursprünglichen Lizenzierungsumfang und können erst zum nächstmöglichen Kündigungszeitpunkt des Software-Assurance-Vertrages reduziert werden.

IV. Werkleistungen

Grundsätzlich sind die Leistungen von BBComTec (soweit nicht anderweitig in diesen Bedingungen erfasst) als Dienstleistungen zu qualifizieren. Für den Fall, dass dennoch im Einzelfall Werkleistungen vereinbart sind/erbracht werden, gilt ergänzend wie folgt:

§ 1 Abnahme

- Nach Abnahmereife stellt BBComTec das jeweilige Werk zur Abnahme und zur Durchführung der Abnahmeprüfung bereit. Erklärt BBComTec in Textform die Abnahmebereitschaft, schlägt der Kunde innerhalb von fünf Arbeitstagen zwei alternative Termine zur Durchführung der Abnahme vor. Diese Alternativtermine müssen innerhalb von zwei Wochen ab der Erklärung der Abnahmebereitschaft durch BBComTec liegen.
- Bei der Abnahme überprüft der Kunde mit Unterstützung von BBComTec die vertragsgemäße Funktionalität des Werkes anhand vereinbarter Test-Cases. Über den Verlauf der Abnahmeprüfung wird ein Protokoll geführt. In diesem werden die noch zu behebbenden Mängel unter Angabe ihrer Mängelkategorien aufgelistet. Sobald alle festgestellten wesentlichen Mängel behoben sind, ist die Abnahme endgültig erteilt.
- Einzelne Leistungen von BBComTec können Gegenstand von Teilabnahmen sein. Hat der Kunde eine vorbehaltlose Teilabnahme erklärt, kann er eine Verweigerung der Gesamtabnahme nicht auf Mängel der entsprechend abgenommenen Teilleistung stützen, welche bereits im Zeitpunkt der Teilabnahme für ihn erkennbar waren und nicht gerügt wurden. Sollte der Kunde trotz des endgültigen Scheiterns der Gesamtabnahme entsprechend abgenommene Teilleistungen produktiv genutzt haben, wird er BBComTec für die gezogenen Nutzungen einen angemessenen Wertersatz bezahlen.
- Die Abnahme bedarf grundsätzlich einer Erklärung. Das Werk gilt jedoch – auch ohne formelle Abnahmeerklärung – als abgenommen, wenn der Kunde den Produktivbetrieb aufgenommen hat. Als abgenommen gilt das Werk auch, wenn BBComTec dem Kunden nach Fertigstellung des Werkes eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines wesentlichen Mangels verweigert hat.