

## 1. Allgemeines:

- 1.1 Die Erbringung von Serviceleistungen der PHONEKOM Thüringen GmbH, Ichtershäuser Str. 40, 99310 Arnstadt (PHONEKOM) erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt.
- 1.2 Diese AGB sind Bestandteil aller Verträge, die die PHONEKOM mit seinem Vertragspartner, nachfolgend auch „Auftraggeber/Kunde“ genannt, über die von ihr angebotenen Lieferungen oder Leistungen schließt.
- 1.3 Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn die PHONEKOM ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht.
- 1.4 Selbst wenn die PHONEKOM auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

## 2. Leistungen gegen gesonderte Berechnung

- 2.1 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung/Bedienung oder durch die Benutzung von Hilfs-/Verbrauchsmitteln, welche nicht den Spezifikationen der PHONEKOM entsprechen oder durch sonstige von der PHONEKOM nicht zu vertretende Umstände entstanden sind.
- 2.2 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden, die bei unsachgemäßer Nutzung mitgelieferter Administrationssoftware verursacht werden.
- 2.3 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht durch natürliche Abnutzung, sondern durch äußere Einwirkungen, z.B. Feuchtigkeit, Luftverunreinigungen, Stromausfall oder -schwankungen, Überspannung, fehlende Vorkehrung gegen statische Entladung, höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung, Bedienungsfehler, Eingriffe Dritter oder Verwendung von durch die PHONEKOM nicht genehmigtem Betriebsmaterial und Zubehör bedingt sind.
- 2.4 Diagnose und Beseitigung von Störungen/Schäden am Leitungsnetz des Kunden oder in der kundeneigenen Netzwerkinfrastruktur, insbesondere Firewall, Router, Switch, etc.
- 2.5 Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch Störungen oder Änderungen an Einrichtungen des vom Kunden genutzten Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind (*nur gültig für Servicelevel Agreement Bronze, Silber, Gold*).
- 2.6 Hilfs- und Verbrauchsmittel wie Festplatten, Datenträger, Akkus, Batterien, Toner, Papier, Farbbänder, MP3- oder CD-Player, andere Consumerprodukte usw.
- 2.7 Beseitigung von versicherbaren Schäden (z.B. Wasser, Feuer, Blitzschlag, Diebstahl usw.), sofern die Schäden nicht durch PHONEKOM oder ihre Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.
- 2.8 Neue Softwareversionen (Updates oder Upgrades), die nicht der Fehlerbereinigung dienen, sowie die Installation von herstellereitig vorgeschriebenen Softwareversionen, Hotfixes oder Servicepacks für Betriebssysteme, die zum Betrieb des Systems oder zum Anschluss an die jeweilige Serviceplattform notwendig sind.
- 2.9 Die Diagnose und Beseitigung von Störungen an Systemen, die nicht an die aktuelle Serviceplattform angeschlossen sind, erfolgt vor Ort. Eventuell dadurch verursachter Mehraufwand (z. B. Fahrtzeit) werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

- 2.10 Grundprüfung und etwa notwendige Instandsetzung bei Übernahme des Service bereits in Betrieb befindlicher Produkte oder bei Wiederinbetriebnahme von Produkten.
- 2.11 Grundprüfung nach Arbeiten Dritter am System, sofern diese nicht von der PHONEKOM autorisiert oder beauftragt wurden.
- 2.12 Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der üblichen Servicezeiten (Mo – Fr, 9:00 – 17:00 Uhr) erbracht werden.
- 2.13 Schulungs-, Organisations- und Beratungsleistung sowie Unterstützung bei der Einsatzvorbereitung.
- 2.14 Planung, Koordination und Durchführung von Wechsel der Anschlussart des Netzproviders (z.B. Umstellung von ISDN- auf IP-Anschlusstechnik).
- 2.15 Anpassung an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen.

## 3. Zahlungsbedingungen

- 3.1 Der Servicepreis und andere laufend zu entrichtende Beträge sind für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres sofort und später vierteljährlich im Voraus zzgl. jeweils bei Leistung gültiger Umsatzsteuer zu zahlen.
- 3.2 Alle nicht laufend zu zahlenden Beträge sind unverzüglich und ohne jeden Abzug fällig, nachdem die Lieferung oder die Leistung erbracht und die Rechnung gestellt wurde. Diese Leistungen werden unter Zugrundelegung des Materialaufwandes, der Arbeit-/Wegezeit und Fahrt/Reisekosten zu den bei der PHONEKOM üblichen Sätzen zzgl. jeweils bei Leistung gültiger Umsatzsteuer berechnet.
- 3.3 Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht von der PHONEKOM bestritten sind.
- 3.4 Überlässt der Kunde die Systemkonfiguration/das System Dritten, so bleibt die Verpflichtung zur Zahlung des Servicepreises für die Dauer des Vertrages bestehen.
- 3.5 Der Servicepreis erhöht sich, wenn die Systemkonfiguration erweitert wird um den Servicepreis für die Erweiterung. Der Vertrag wird durch einen Nachtrag entsprechend ergänzt.

## 4. Durchführung des Vertrages

- 4.1. Der Servicepreis dieses Vertrages einschließlich aller Nachträge erhöht sich, wenn die PHONEKOM aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostensteigerungen ihren gültigen Listen-Servicepreis erhöht. Die Erhöhung darf den tatsächlichen Anstieg der Kosten nicht überschreiten und ist vier Wochen vor Inkrafttreten anzukündigen.
- 4.2. Der Kunde verpflichtet sich, *ausschließlich* die PHONEKOM mit allen an dem System notwendigen Arbeiten und Veränderungen zu beauftragen. Er wird alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich melden und der PHONEKOM alle zur Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen, Informationen und ggf. Datenbestände übergeben.
- 4.3. Der Kunde verpflichtet sich zur Aufzeichnung aller beobachteten Fehler, Ausfälle, Beschädigungen usw. Er bewahrt diese Aufzeichnungen sowie die ihm für Service und Instandsetzung übergebenen Unterlagen, Testprogramme, Prüfmittel usw. an einem für das Personal der PHONEKOM zugänglichen Ort auf. Die Datensicherung obliegt dem Kunden.
- 4.4. Der Kunde hat der PHONEKOM während der üblichen Geschäftszeit Zutritt zu der Systemkonfiguration zu gestatten.

- 4.5. Der Kunde stellt auf eigene Kosten die für das System geeigneten Aufstellungsräume mit vorschriftsmäßigem Netzanschluss, die erforderlichen Schnittstellen, insbesondere für Remote Service nach den Vorgaben der PHONEKOM, und, wenn erforderlich, Hilfsmittel wie Leitern und Gerüste bereit. Angemessene Arbeitsbedingungen nach dem Arbeitsschutzgesetz sowie systemerhaltende Einrichtung der Produkte sind zu gewährleisten (z.B. Klimatisierung).
- 4.6. Die PHONEKOM ist berechtigt, Dritte mit der Durchführung der vertraglichen Pflichten zu beauftragen.
- 4.7. Wird die eingesetzte Soft- oder Hardware vom Hersteller nur noch eingeschränkt bzw. nicht mehr unterstützt, können sowohl Entstörungen als auch Erweiterungen ganz oder teilweise nicht mehr möglich sein. Dadurch verursachte Mehrkosten trägt der Kunde. (vgl. 2.8).
- 4.8. Entstehende Versandkosten vom Kunden zum PHONEKOM-Servicecenter werden bei Wahl des Endgeräte-Poolservice durch den Kunden getragen.

## 5. Kündigung, Aussetzen von Leistungen

- 5.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.2 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch die PHONEKOM liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Zahlungsverzug kommt und trotz Aufforderung und Setzung einer Frist von 2 Wochen innerhalb dieser Frist den Rückstand nicht ausgeglichen hat.
- 5.3 Im Fall von 5.2 ist die PHONEKOM nach vorheriger schriftlicher Ankündigung auch dazu berechtigt, die Serviceleistungen bis zum Ausgleich des Zahlungsrückstands auszusetzen.

## 6. Remote Service

**Die PHONEKOM kann die Leistungen auch durch den Einsatz von Remote Service erbringen. Der Kunde wird hier gemäß Art. 14 DSGVO informiert, dass zum Zwecke der Installation, Änderung und Instandhaltung/-setzung, insbesondere zur Diagnose und Beseitigung von Störungen, die gestörten Programme einschließlich der dazugehörigen Datenbestände nach Bedarf überspielt und gespeichert werden. Er erklärt sich hiermit einverstanden. Die von der PHONEKOM eingesetzten Mitarbeiter sind entsprechend der DSGVO auf das Datengeheimnis verpflichtet.**

## 7. Softwarepflege

- 7.1 Die Softwarepflege (Software Assurance) ist bei Telekommunikationssystemen, die in den Räumlichkeiten des Auftraggebers installiert sind (On-Premises) für ein Jahr nach Inbetriebnahme enthalten und umfasst alle Maßnahmen, die die PHONEKOM für erforderlich hält, um die Betriebssicherheit zu gewährleisten. Danach erhält der Kunde die Softwarepflege gegen Zahlung eines laufenden Entgelts auf Basis der dann gültigen Listenpreise der PHONEKOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein aktuelles Softwarerelease. Eine Anpassung der Software an geänderte Erfordernisse (z.B. Aktualisierung von Treibersoftware, Änderung der Serviceplattform, etc) ist in der Softwarepflege nicht enthalten (siehe auch 2.8).
- 7.2 Die Softwarepflege (Software Assurance) ist bei Telekommunikationssystemen, die in einem Rechenzentrum des Auftragnehmers oder seiner Kooperationspartner installiert sind und dem Auftraggeber über das Internet zur Verfügung gestellt werden (Cloud-Telefonanlage) für die vereinbarte Vertragslaufzeit nach Inbetriebnahme enthalten und umfasst alle Maßnahmen, die die PHONEKOM für erforderlich hält, um die Betriebssicherheit zu gewährleisten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein aktuelles Softwarerelease. Eine Anpassung der Software an geänderte Erfordernisse (z.B. Aktualisierung von Treibersoftware, Änderung der Serviceplattform, etc) ist in der Softwarepflege nicht enthalten (siehe auch 2.8).

- 7.3 Der Kunde hat das Recht Updates oder Hotfixes die vom jeweiligen Hersteller (z.B. Microsoft) für die Betriebssysteme empfohlen sind, selbst zu installieren. Sollten diese Updates oder Hotfixes die von der PHONEKOM zu wartenden Applikationen stören oder beeinflussen, entscheidet der Kunde, ob er den Datenstand der letzten Datensicherung wiederherstellt oder ob er mit eventuellen Einschränkungen / Störungen weiterarbeitet. Arbeiten von der PHONEKOM sind in diesem Fall immer kostenpflichtig.
- 7.4 Interne SIP-Trunk Lizenzen sind standardmäßig für ein Jahr aktiviert. Danach erhält der Kunde die Lizenzen gegen Zahlung eines laufenden Entgelts auf Basis der dann gültigen Listenpreise der PHONEKOM.

## 8. Datenschutz

Die Daten des Kunden werden von PHONEKOM vertraulich behandelt. PHONEKOM wird zusätzlich mit dem Kunden datenschutzrechtlich notwendige und DSGVO-konforme Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

## 9 Haftung der PHONEKOM

- 9.1 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, (im Folgenden: Schadensersatzansprüche) gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung sowie wegen Vermögensschäden, Betriebsunterbrechung, Informationsverlusten, entgangenen Gewinns, fehlerhafter Beratung oder Einsatzvorbereitung, Verlusts von Daten oder Softwaremängeln sind ausgeschlossen.
- 9.2 Dies gilt nicht, soweit die PHONEKOM zwingend haftet, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadenersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 9.3 Soweit dem Kunden nach dieser Ziffer 9 Schadensersatzansprüche zustehen, verjähren diese innerhalb einer Verjährungsfrist von 12 Monaten nach Erbringung der jeweiligen Leistung bzw. Lieferung. Bei Schadensersatzansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.

## 10 Weitere Vertragsbedingungen

- 10.1 Alle Vereinbarungen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die PHONEKOM. Auch die Aufhebung der Schriftformerfordernisse bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung durch beide Parteien.
- 10.2 Die PHONEKOM kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen Dritten übertragen. Der Kunde kann innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt der Mitteilung widersprechen. Eine eventuelle Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertrages. Erforderlichenfalls werden die Vertragspartner eine rechtlich wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Klausel möglichst nahe kommt.
- 10.3 Eine eventuelle Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertrages. Erforderlichenfalls werden die Vertragspartner eine rechtlich wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Klausel möglichst nahe kommt.
- 10.4 Gerichtsstand ist Erfurt.