

Allgemeine und besondere Geschäftsbedingungen für Telematikinfrastruktur-Leistungen der NOVENTI Health SE (im Folgenden: FIRMA)

A. Allgemeine Regelungen

1. Geltungsumfang

- 1.1 Die FIRMA erbringt für den KUNDEN (im Folgenden: KUNDE) Leistungen im Zusammenhang mit dem Anschluss der Apotheke des KUNDEN an die Telematikinfrastruktur (TI*). Die Leistungen der FIRMA umfassen je nach Vereinbarung mit dem KUNDEN insbesondere Folgendes: (i) Verkauf und Lieferung von dezentralen Komponenten der TI (TI-Komponenten*), (ii) Virtual Private Network-Zugangsdienst-Leistungen (VPN-Zugangsdienst-Leistungen*) und/oder (iii) TI-Serviceleistungen.
- 1.2 Für den Verkauf und die Lieferung von TI-Komponenten gelten die „Allgemeine(n) Geschäftsbedingungen für Kaufverträge der NOVENTI Health SE“ sowie die Bestimmungen in Abschnitt A. und B. dieser „Allgemeine(n) und besondere(n) Geschäftsbedingungen für Telematikinfrastruktur-Leistungen der NOVENTI Health SE“ (nachfolgend „AGB“). Im Falle von Widersprüchen gehen die Regelungen dieser AGB vor.
- 1.3 Für VPN-Zugangsdienst-Leistungen gelten die Regelungen in Abschnitt A., C. und E. dieser AGB. Für und TI-Serviceleistungen gelten die Regelungen in Abschnitt A., D. und E. dieser AGB.
- 1.4 Diese AGB gelten im Rahmen ihres Anwendungsbereiches ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN werden nur dann und nur insoweit Vertragsbestandteil, als die FIRMA ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn die FIRMA in Kenntnis der AGB des KUNDEN die Lieferungen oder Leistungen ihm gegenüber vorbehaltlos ausführt.
- 1.5 Diese AGB richten sich ausschließlich an KUNDE, die die Leistungen der FIRMA als Unternehmer in Anspruch nehmen. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

2. Informationen für Onlinebestellungen

Für den Fall, dass der KUNDE die Leistungen der FIRMA über die Website der FIRMA bestellt, gelten für Vertragssprache, Vertragsabschluss und Liefergebiet sowie für die Speichermöglichkeit und die Einsicht in Vertragstext folgende Informationen:

- 2.1 Für den Vertragsabschluss steht die deutsche Sprache zur Verfügung.
- 2.2 Der Vertragsschluss über die Website erfolgt entsprechend den nachfolgenden Bestimmungen:
- 2.2.1 Die Präsentation der Produkte auf der Website ist kein verbindliches Angebot an den KUNDEN, sondern stellt lediglich einen Onlineprospekt dar.
- 2.2.2 Die Absendung der Bestellung des KUNDEN durch Klick auf den Button „TI-Paket kostenpflichtig bestellen“ auf der Website stellt ein verbindliches Angebot des KUNDEN an die FIRMA zum Abschluss eines Vertrages über die in der Bestellung enthaltenen Produkte zu den mit der Bestellung übermittelten Konditionen dar. An dieses Angebot ist der KUNDE für zwei Wochen gebunden (Bindefrist).
- 2.2.3 Nach Eingang der Bestellung schickt die FIRMA dem KUNDEN eine E-Mail, die den Eingang der Bestellung bei der FIRMA bestätigt und deren Einzelheiten aufführt (Bestellbestätigung). Diese Bestellbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebotes des KUNDEN dar, sondern soll diesen lediglich darüber informieren, dass die Bestellung bei der FIRMA eingegangen ist.
- 2.2.4 Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn die FIRMA die Bestellung des KUNDEN durch eine entsprechende Annahmeerklärung (Bestätigung) innerhalb der Bindefrist annimmt. Dies geschieht durch eine gesonderte E-Mail oder in Papierform oder durch Auslieferung der bestellten Waren bzw. Erbringung der bestellten Leistungen an bzw. für den KUNDEN.
- 2.3 Der Vertragstext (die Bestellung) eines KUNDEN wird von der FIRMA gespeichert. Dieser gespeicherte Vertragstext ist für den KUNDEN jedoch nicht zugänglich. Der KUNDE hat aber die Möglichkeit, den Vertragstext seiner Bestellung entsprechend den nachfolgenden Ziff. 2.4 und 2.5 zu archivieren.
- 2.4 Der KUNDE kann dieses Dokument ausdrucken oder speichern, z.B. indem er die üblichen Funktionen seines Programms zum Betrachten von Internetseiten (=Browser: dort meist „Datei“ -> „Drucken“ bzw. „Speichern unter“) nutzt.
- 2.5 Der KUNDE kann zusätzlich die Daten seiner Bestellung archivieren, indem er die auf der letzten Seite des Bestellablaufs auf der Website zusammengefassten Daten mit Hilfe der Funktionen seines Browsers ausdruckt bzw. speichert oder der KUNDE wartet die Bestellbestätigung (siehe Ziff.2.2.3) ab, die die FIRMA dem KUNDEN zusätzlich per E-Mail nach Abschluss seiner Bestellung an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse zukommen lässt. Diese E-Mail enthält noch einmal die Daten der Bestellung des KUNDEN und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Weblink auf ein PDF-Dokument und lässt sich ausdrucken bzw. mit dem E-Mail-Programm des KUNDEN abspeichern.

3. Leistungen der FIRMA

- 3.1 Die Angebote der FIRMA sind freibleibend. Sie erlöschen nach zehn Kalendertagen ab Abgabe, sofern nichts anderes vereinbart.

- 3.2 Inhalt und Umfang der Leistungen der FIRMA ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot der FIRMA und gegebenenfalls aus in dem Angebot in Bezug genommenen Produkt- oder Leistungsbeschreibungen.
- 3.3 Die FIRMA ist berechtigt, sich zur Erbringung ihrer Leistungen für den KUNDEN und zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Dritter (Erfüllungsgehilfen) zu bedienen.
- 3.4 Liefer- und Installationstermin: Die Organisation des Liefer- und Installationstermins für die TI-Komponenten und des VPN-Zugangsdienstes erfordern eine individuelle Abstimmung zwischen der FIRMA und dem Kunden und einen zeitlichen Vorlauf. Zu diesem Zweck wird sich die Einsatzplanung der FIRMA nach dem Eingang einer Bestellung mit dem Kunden in Verbindung setzen, um dem Kunden einen oder mehrere mögliche Termine vorzuschlagen, die eine Lieferung und Installation innerhalb der vereinbarten Liefer- und Leistungsfrist ermöglichen.
- 3.5 Falls die FIRMA ohne eigenes Verschulden zur Lieferung von bestellten Waren nicht in der Lage ist, weil der Lieferant der FIRMA seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, ist die FIRMA dem KUNDEN gegenüber zum Rücktritt berechtigt. Dieses Recht zum Rücktritt besteht jedoch nur dann, wenn die FIRMA mit dem betreffenden Lieferanten ein kongruentes Deckungsgeschäft (verbindliche, rechtzeitige und ausreichende Bestellung der Ware) abgeschlossen hat und die Nichtlieferung der Ware auch nicht in sonstiger Weise von der FIRMA zu vertreten ist. In dem Fall eines solchen Rücktritts wird der KUNDE unverzüglich darüber informiert, dass die bestellte Ware nicht zur Verfügung steht. Bereits erbrachte Gegenleistungen des KUNDEN werden unverzüglich zurückerstattet.
- 3.6 Wenn die FIRMA an der Erfüllung einer Liefer- oder Leistungsverpflichtung durch den Eintritt unvorhergesehener Ereignisse, die die FIRMA oder deren Lieferanten oder Erfüllungsgehilfen betreffen, gehindert wird und die FIRMA diese auch mit der nach den Umständen zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnte, z.B. höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, so verlängert sich die Liefer- bzw. Leistungsfrist um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Die FIRMA wird den KUNDEN unverzüglich vom Eintritt solcher Ereignisse in Kenntnis setzen. Die gesetzlichen Ansprüche des KUNDEN bleiben hiervon unberührt.
4. Allgemeine Pflichten und Verantwortlichkeiten des KUNDEN, Ratenzahlung
- 4.1 Der KUNDE ist zur angemessenen Mitwirkung bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen der FIRMA verpflichtet. Der KUNDE wird rechtzeitig alle für die Leistungserbringung durch die FIRMA erforderlichen Voraussetzungen schaffen, die vereinbart sind oder in seinem Bereich liegen; dies umfasst insbesondere auch die Pflicht, den oder die von der FIRMA vorgeschlagenen Liefer- und Installationstermine (vgl.) Ziff. 3.4 zu ermöglichen, es sei denn der jeweilige Termin ist für den Kunden nicht zumutbar.
- 4.2 Für den Fall, dass der KUNDE nicht in der Lage ist, rechtzeitig die vereinbarten Voraussetzungen für die Leistungen der FIRMA (z.B. für einen Installationstermin vor Ort beim KUNDEN) zu schaffen, hat er dies der FIRMA unverzüglich anzuzeigen.
- 4.3 Können Leistungen der FIRMA nicht erbracht werden, weil der KUNDE die von ihm zu erbringenden Mitwirkungspflichten nicht oder nicht vollständig erfüllt, hat der KUNDE der FIRMA die dadurch entstehenden (Mehr-)Kosten und sonstigen Schäden zu erstatten, es sei denn der KUNDE hat dies nicht zu vertreten. Etwas weitergehende Ansprüche der FIRMA bleiben hiervon unberührt.
- 4.4 Der KUNDE ist verpflichtet, seinen in seinem Zugriff befindlichen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist. Soweit der KUNDE nicht ausdrücklich vorab auf Gegenteiliges hinweist, darf die FIRMA davon ausgehen, dass alle Daten des KUNDEN, mit denen sie in Berührung kommen kann, gesichert sind.
- 4.5 Der KUNDE ist verpflichtet, sämtliche gesetzlichen, behördlichen oder sonstigen für ihn verbindlichen Vorgaben im Zusammenhang mit der Nutzung der TI zu beachten, insbesondere solche, die der Gewährleistung Sicherheit und Integrität der TI dienen.
- 4.6 Für den Fall, dass die FIRMA es dem Kunden gestattet bestimmte Einmalvergütungen (z.B. den Kaufpreis für TI-Komponenten und/oder einmalige Einrichtungs- und Konfigurationsentgelte) in Raten zu leisten, gilt folgendes:
- 4.6.1 Voraussetzung für die Gestattung der Ratenzahlung ist, dass der Kunde der FIRMA für den Einzug der vereinbarten Raten ein entsprechendes Mandat für das SEPA-Lastschriftverfahren erteilt und bis zur Zahlung der Schlussrate aufrecht erhält. Die Ankündigung der jeweiligen Lastschrift kann durch einen entsprechenden Vermerk in der Rechnung über die Vergütung erfolgen, in der die Fälligkeitsdaten ausgewiesen sind, zu denen die Lastschrift des jeweils fälligen Betrages erfolgt.
- 4.6.2 Gerät der Kunde mit der Zahlung einer Rate in Verzug, ist die Ratenzahlungsvereinbarung hinfällig und der gesamte noch offene Restbetrag wird in voller Höhe sofort fällig. Das Gleiche gilt, wenn der Kunde vor Bezahlung der letzten Rate das SEPA-Mandat widerruft oder eine Lastschrift zurückgegeben wird, es sei denn der Kunde hat dies nicht zu vertreten.
- B. Besondere Bedingungen für den Kauf von TI-Komponenten
5. Begrenzte Nutzungsdauer von TI-Komponenten
- 5.1 In jedem Konnektor ist eine so genannte gerätespezifische Security Module Card – Typ Konnektor („gSMC-K“) fest verbaut. Diese dient als Sicherheitsmodul und authentisiert den Konnektor gegenüber dem VPN-Zugangsdienst sowie den anderen TI-Komponenten. Die gSMC-K hat eine feste maximale Laufzeit. Ab dem Ende der Laufzeit kann der Konnektor nach dem derzeitigen Stand nicht mehr für den Zugang zur TI genutzt werden, da gSMC-K

- nicht ausgetauscht und ihre Laufzeit nicht verlängert werden kann. Die Laufzeit der gSMC-K beginnt mit der Freischaltung bei dem jeweiligen Hersteller des Konnektors. Da zwischen der Freischaltung beim Hersteller und der Lieferung an den KUNDEN notwendigerweise Zeit vergeht, ist die mögliche Nutzungsdauer eines Konnektors für den KUNDEN geringer als die maximale Laufzeit der gSMC-K. Die FIRMA gewährleistet, dass der Konnektor jeweils eine Mindestnutzungsdauer von vier Jahren. Sofern sich aufgrund technischer Weiterentwicklungen und Neuerungen zukünftig die Möglichkeit eines Austausches oder einer Verlängerung der Laufzeit der gSMC-K ergibt, wird die FIRMA den Kunden entsprechend informieren und ihm bei Interesse ein Angebot unterbreiten.
- 5.2 Für den Einsatz eines Kartenterminals ist eine gerätespezifische Security Module Card – Typ Kartenterminal („gSMC-KT“) erforderlich, über die die Authentisierung eines stationären Kartenterminals gegenüber einem Konnektor erfolgt. Die gSMC-KT wird initial mit dem Kartenterminal geliefert und hat eine feste maximale Laufzeit. Ab dem Ende der Laufzeit kann die Karte nicht mehr für den Betrieb des Kartenterminals genutzt werden und muss durch eine neue gSMC-KT ersetzt bzw. mit einem erneuerten Zertifikat versehen werden. Die Laufzeit der gSMC-KT beginnt mit der Freischaltung bei dem jeweiligen Hersteller des Konnektors. Da zwischen der Freischaltung beim Hersteller und der Lieferung an den KUNDEN notwendigerweise Zeit vergeht, ist die mögliche Nutzungsdauer einer gSMC-KT für den KUNDEN geringer als deren maximale Laufzeit. Die FIRMA gewährleistet, dass die gSMC-KT jeweils eine Mindestnutzungsdauer von vier Jahren aufweist.
6. Besondere Pflichten des KUNDEN in Bezug auf die TI-Komponenten
- 6.1 Die Auslieferung der TI-Komponenten erfolgt ausschließlich an die in der Bestellung angegebene Adresse der Apotheke des KUNDEN. Die FIRMA oder deren Erfüllungsgehilfen übergeben die TI-Komponenten nur an den KUNDEN und Apothekeninhaber persönlich. Der KUNDE kann sich bei der Übergabe gegebenenfalls auch durch eine geeignete Person vertreten lassen.
- 6.2 Über die Lieferung und Annahme ist das von der FIRMA bereitgestellte Übergabeprotokoll vom KUNDEN bzw. von dessen bevollmächtigtem Vertreter und vom Lieferanten unmittelbar eigenhändig und mit Datumsangabe zu unterschreiben. Sofern dem KUNDEN die entsprechenden Dokumente übermittelt wurden, bestätigt darin auch, dass er die Begleitdokumentation erhalten hat und sämtliche Vorgaben zum sicheren Umgang mit den TI-Komponenten befolgt.
- 6.3 Die Öffnung der Transportverpackungen der TI-Komponenten erfolgt gemeinsam durch den KUNDEN und den Lieferanten in einer gesicherten Umgebung. Die Lieferung ist auf Vollständigkeit zu prüfen. Der KUNDE ist in diesem Zusammenhang verpflichtet, im Beisein des Lieferanten die Einzelverpackungen, Verpackungssiegel und sonstigen Sicherheitsmerkmale der TI-Komponenten auf Beschädigungen oder etwaige Manipulationsversuche zu prüfen und einen Abgleich der auf den Geräten aufgedruckten Seriennummern mit dem Lieferschein durchzuführen. Beim Konnektor ist zusätzlich die auf beiden Gehäuseseiten befindliche Verschraubung durch Einwegschräuben zu prüfen. Das Ergebnis der Prüfung wird im Übergabeprotokoll dokumentiert. Falls Verpackungen, Siegel, Typenschild oder sonstige Sicherheitsmerkmale einer TI-Komponente bei der Auslieferung an den KUNDEN beschädigt sind, darf die betroffene TI-Komponente nicht ausgeliefert und vom KUNDEN weder an- noch in Betrieb genommen werden. Der Lieferant hat diese TI-Komponente an die FIRMA zu retournieren und der KUNDE erhält eine Neulieferung der betreffenden Komponente auf Kosten der FIRMA. Etwaige weitergehende Untersuchungs- und Rüfepflichten des KUNDEN bleiben hiervon unberührt.
- 6.4 Der KUNDE ist dafür verantwortlich, dass die TI-Komponenten entsprechend der Begleitdokumentation und den gesetzlichen, behördlichen und sonstigen für den KUNDEN verpflichtenden Vorgaben betrieben werden. Der KUNDE hat insbesondere sicher zu stellen, dass der Konnektor und die Netzwerkkomponenten nur in einem zugriffsgeschützten bzw. zugriffsbegrenzten Bereich aufgestellt werden, der den physischen Schutz der Geräte gegen Angriffe sicherstellt und den unberechtigten Zugriff verhindert, so dass nur der KUNDE oder vom KUNDEN autorisierte Personen auf die Geräte zugreifen können.
- 6.5 Diebstahl, anderweitiger Verlust oder eine Manipulation der TI-Komponenten sind vom KUNDEN unverzüglich nach Feststellung an die FIRMA zu melden.
- 6.6 Der KUNDE hat beim Betrieb der TI-Komponenten sicherzustellen, dass er jederzeit in der Lage ist, der FIRMA den Verbleib und den Status des Konnektors und den Aufenthaltsort der Kartenterminals mitzuteilen, damit die FIRMA ihre entsprechenden Pflichten gegenüber den Aufsichtsstellen erfüllen kann.
- 6.7 Der KUNDE ist verpflichtet, während der Nutzungsdauer des Konnektors dafür Sorge zu tragen, dass über eine vertragliche Vereinbarung mit der FIRMA oder einem geeigneten Dritten (z.B. dem Hersteller des Konnektors) eine zeitgerechte Versorgung des Konnektors mit möglichen sicherheitskritischen Updates sicher gestellt ist. Ohne eine solche gültige Vereinbarung darf der Konnektor nicht betrieben werden und ist gemäß Ziff. 7 außer Betrieb zu nehmen.
7. Austausch, Außerbetriebnahme und Rückgabe von TI-Komponenten
- 7.1 Der Austausch einer TI-Komponente, z.B. im Rahmen der Gewährleistung erfolgt ausschließlich indem dem KUNDEN durch die FIRMA eine neue TI-Komponente geliefert und die auszutauschende TI-Komponente einschließlich der zugehörigen Dokumentation abgeholt wird. Der KUNDE ist nicht berechtigt, mangelhafte TI-Komponenten selbst an die FIRMA, den Hersteller oder Dritte z.B. zu Reparaturzwecken oder zur Rückgabe zu senden.
- 7.2 Die Außerbetriebnahme eines Konnektors erfolgt durch die FIRMA. Will der KUNDE den Konnektor außer Betrieb nehmen, hat er dies der FIRMA anzuzeigen. Eine Außerbetriebnahme führt dazu, dass der Konnektor dauerhaft unbrauchbar gemacht wird und nicht wieder in Betrieb genommen werden kann. Der KUNDE ist nicht berechtigt, TI-Komponenten eigenmächtig außer Betrieb zu nehmen oder nicht befugte Dritte mit der Außerbetriebnahme zu beauftragen.
- 7.3 Der KUNDE ist verpflichtet, alle im Zusammenhang mit einer Außerbetriebnahme erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen und die hierzu erforderlichen Erklärungen abzugeben. Der KUNDE ist den außer Betrieb genommen Konnektor an die FIRMA zu übergeben und der FIRMA das Eigentum an dem Konnektor zu verschaffen.
- 7.4 Die FIRMA ist berechtigt, den ihr im Zusammenhang mit einer vom KUNDEN veranlassten Außerbetriebnahme entstehenden Aufwand dem KUNDEN nach ihrer jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 7.5 Sofern der KUNDE die FIRMA auch mit der Erbringung von VPN-Zugangsdienstleistungen beauftragt hat, ist die FIRMA berechtigt, den VPN-Zugangsdienst zu sperren, wenn ein Konnektor außer Betrieb genommen wurde, solange dieser nicht durch einen neuen Konnektor ersetzt wird.
- C. Besondere Bedingungen für VPN-Zugangsdienst-Leistungen
8. Gegenstand und Verfügbarkeit
- 8.1 Die FIRMA stellt dem KUNDEN einen VPN-Zugangsdienst entsprechend den Vorgaben der Produktbeschreibung zur Verfügung. Der VPN-Zugangsdienst ermöglicht es dem KUNDEN besonders gesicherte Verbindungen zu festgelegten Empfängern herzustellen und darüber Daten zu senden und zu empfangen.
- 8.2 Die Nutzung des VPN-Zugangsdienstes durch den KUNDEN setzt voraus, dass der KUNDE über eine Internetanbindung verfügt. Die Internetverbindung ist vom KUNDEN sicherzustellen und gehört nicht zu den Leistungen der FIRMA.
- 8.3 Die FIRMA gewährleistet die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit des VPN-Zugangsdienstes. Eine entsprechende Garantie ist hiermit jedoch nicht verbunden.
- 8.4 Voraussetzung für Ansprüche des KUNDEN bei Störungen der Verfügbarkeit ist stets, dass der KUNDE der FIRMA die Störungen der Verfügbarkeit unverzüglich angezeigt und – soweit ihm möglich und zumutbar – nachvollziehbar dokumentiert nachgewiesen hat, so dass die FIRMA die Ursache der jeweiligen Störung überprüfen kann.
- 8.5 Die FIRMA haftet nicht für Störungen der Verfügbarkeit durch Ereignisse höherer Gewalt. Der höheren Gewalt stehen Diebstahl, allgemeine Störungen des Internets oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die FIRMA unverschuldet sind. Die FIRMA wird den KUNDEN, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.
- 8.6 Die FIRMA haftet in keinem Fall für Störungen der Verfügbarkeit, die durch den KUNDEN, den Telekommunikationsdienstleister, den Zugangsprovider oder den Mobilfunkanbieter des KUNDEN oder sonst durch der Sphäre des KUNDEN zuzurechnende Dritte verursacht werden.
9. Pflichten und Verantwortlichkeit des KUNDEN
- 9.1 Der KUNDE ist verpflichtet, die Zugangsdaten, die die Nutzung des VPN-Zugangsdienstes ermöglichen, geheim halten und sicherzustellen, dass ein Missbrauch durch Dritte verhindert wird. Der KUNDE haftet grundsätzlich für sämtliche Aktivitäten, die unter Verwendung der ihm zugewiesenen Zugangsdaten vorgenommen werden, es sei denn der KUNDE weist nach, dass er den Missbrauch nicht zu vertreten hat. Der KUNDE ist verpflichtet, die FIRMA umgehend zu informieren, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass ihm zugewiesene Zugangsdaten von Dritten missbraucht wurden.
- 9.2 Der KUNDE hat die FIRMA unaufgefordert und rechtzeitig von allen Umständen und Vorgängen Kenntnis zu geben, die für die Ausführung der vereinbarten Leistungen von Bedeutung sind. Fehler oder Störungen in den vertragsgegenständlichen Leistungen der FIRMA muss der KUNDE der FIRMA über das aWebTicket-System in Textform unverzüglich anzeigen.
- D. Besondere Bedingungen für TI-Serviceleistungen
10. Gegenstand und Servicezeiten
- 10.1 Die FIRMA erbringt im Rahmen der TI-Serviceleistungen die vereinbarten laufenden Leistungen zur Fehlerbehebung und Entstörung bezogen auf gelieferte TI-Komponenten sowie die Bereitstellung von Software-Updates für TI-Komponenten soweit diese erforderlich werden. Softwareupdates werden direkt seitens des Konnektor-Herstellers eingespielt. Die FIRMA stellt ebenfalls einen 1stLevel-Support für Anfragen des KUNDEN im Zusammenhang mit dessen Nutzung der TI, der von der FIRMA gelieferten TI-Komponenten und der VPN-Leistungen durch ein User-Helpdesk (Hotline).
- 10.2 Die allgemeinen Servicezeiten des 1st-Level-Supports/User-Helpdesks sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:30 Uhr und Samstag von 8:00 bis 13:00 Uhr, ausgenommen jeweils bundeseinheitliche Feiertage. Zusätzlich steht ein technischer Notdienst (telefonisch/Notfall-Fernwartung) zur Verfügung. Meldungen über das aWebTicket-System sind jederzeit möglich, eine verbindliche Reaktionszeit kann hierbei jedoch nicht zugesagt werden. Zusätzliche Servicezeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind besonders zu vergüten.
- 10.3 Außerdem erbringt die FIRMA bei entsprechender Vereinbarung einmalige Serviceleistungen wie beispielsweise Anwenderschulungen oder –einweisungen, Installationsarbeiten etc.

11. Pflichten und Verantwortlichkeit des KUNDEN
- 11.1 Der KUNDE ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung durch die FIRMA erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Dazu gehört insbesondere, dass bei Anfragen an den User-Helpdesk alle für den KUNDEN ersichtlich notwendigen Informationen vorliegen und eine etwaige Gespräche oder die E-Mail-Kommunikation durch eine kompetente Person geführt werden.
- 11.2 Der KUNDE ist verpflichtet, sämtliche von der FIRMA freigegebenen und ihm zur Verfügung gestellten Softwareupdates für die TI-Komponenten unverzüglich herunter zu laden und zu installieren.
- E. Gemeinsame Bedingungen für VPN-Zugangsdienst-Leistungen und Serviceleistungen
12. Preise und Zahlungsbedingungen
- 12.1 Die FIRMA berechnet für die Erbringung bzw. Bereitstellung der unter Ziff. 8.1, 10.1 und 10.2 aufgeführten Leistungen pro Vertragsmonat die vereinbarten monatlichen Gebühren.
- 12.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist gilt: Die monatlichen Gebühren werden im Voraus zum Beginn eines jeden Vertragsmonats per Lastschrift von einem vom KUNDEN zu bestimmenden Konto eingezogen. Der KUNDE ist verpflichtet, der FIRMA ein entsprechendes Lastschriftmandat zu erteilen und für die gesamte Vertragslaufzeit aufrecht zu erhalten.
- 12.3 Die Vergütung für weitere Leistungen der FIRMA wird in der vereinbarten Höhe mit Leistungserbringung fällig und in Rechnung gestellt. Die Zahlung hat innerhalb von 14 Tagen auf das in der Rechnung angegebene Konto der FIRMA zu erfolgen.
- 12.4 Alle Preise verstehen sich rein netto zzgl. Umsatzsteuer in der gesetzlichen Höhe.
- 12.5 Mit Gegenforderungen, die der KUNDE auf Sach- oder Rechtsmängel der Leistungen der FIRMA stützt, darf der KUNDE nur gegenüber Forderungen der FIRMA aufrechnen soweit der zur Aufrechnung gestellte Betrag den mangelbedingten Minderwert der betroffenen Leistung oder die voraussichtlichen Kosten der Nacherfüllung bzw. der Mängelbeseitigung nicht übersteigt. Im Übrigen ist die Aufrechnung gegenüber Forderungen der FIRMA nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig.
- 12.6 Gerät der KUNDE mit seinen Zahlungspflichten in Verzug, ist die FIRMA berechtigt, die Erbringung der Leistungen zu verweigern; hierzu zählt auch die Sperrung des VPN-Zugangs des KUNDEN. Bezieht sich der Verzug des KUNDEN nur auf eine Teilzahlung, so kann die FIRMA ihre Leistungen insoweit nicht verweigern, als die Verweigerung nach den Umständen, insbesondere wegen verhältnismäßiger Geringfügigkeit des rückständigen Teils, gegen Treu und Glauben verstoßen würde.
13. Laufzeit und Kündigung
- 13.1 Der Vertrag über die fortlaufende Erbringung bzw. Bereitstellung der unter Ziff. 8.1, 10.1 und 10.2 benannten Leistungen beginnt mit dem Tag, der auf die Lieferung und betriebsbereite Installation der TI-Komponenten und des VPN-Zugangsdienstes beim Kunden folgt, und hat initial eine Laufzeit von 48 Monaten. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um den kürzeren der nachfolgend aufgeführten Zeiträume: (i) um weitere 12 Monate oder (ii) bis zum Ablauf der Laufzeit der gSMC-K (siehe Ziff. 5.1), sofern der Vertrag nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird. Auch ohne eine gesonderte Kündigung endet der Vertrag in jedem Fall mit dem Ablauf der Laufzeit der gSMC-K.
- 13.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 13.3 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
14. Haftung
- 14.1 Die FIRMA haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden des KUNDEN, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der FIRMA oder ihrer Erfüllungsgehilfen verursacht worden sind. Das Gleiche gilt für Personenschäden und Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 14.2 Im Übrigen ist die Haftung der FIRMA für Schadensersatzansprüche des KUNDEN gleich aus welchem Rechtsgrund nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen beschränkt, soweit sich nicht aus einer von der FIRMA übernommenen Garantie etwas anderes ergibt:
- a) Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet die FIRMA nur, soweit sie auf der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) beruhen. Kardinalpflichten sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der KUNDE vertrauen durfte. Soweit die FIRMA hiernach für einfache Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung der FIRMA auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- b) Die Haftung der FIRMA für den leicht fahrlässig verursachten Verlust von Daten und/oder Programmen, die beim KUNDEN gespeichert sind, ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und den Umständen nach angemessener Datensicherung durch den KUNDEN angefallen wäre.
- 14.3 Die Bestimmungen der vorstehenden Ziff. 14.2 gelten entsprechend auch für eine Begrenzung der Ersatzpflicht für vergebliche Aufwendungen (§ 284 BGB).
- 14.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von Erfüllungsgehilfen der FIRMA.
- 14.5 Etwaige weitergehende gesetzliche Haftungsbeschränkungen zugunsten der FIRMA bleiben von den vorstehenden Regelungen in dieser Ziff. 14 unberührt; dies gilt insbesondere für die Haftungsbeschränkung aus § 44a TKG.
15. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Preise
- Die FIRMA ist berechtigt, Preisadjustierungen und Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen vorzunehmen:
- 15.1 Änderungen der Preise für im Rahmen eines laufenden Vertragsverhältnisses von der FIRMA zu erbringende Leistungen werden dem KUNDEN rechtzeitig in Textform (z.B. schriftlich, per E-Mail oder Fax) vor der Änderung mitgeteilt. Der KUNDE kann dieser Änderung gemäß Ziff. 15.3 widersprechen, es sei denn, es handelt sich um eine Preissenkung oder eine Preiserhöhung, die innerhalb eines Jahres nicht mehr als 3% des Preises für die betroffene Leistung beträgt.
- 15.2 Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden dem KUNDEN rechtzeitig in Textform vor der Änderung mitgeteilt. Der KUNDE kann einer solchen Änderung gemäß Ziff. 15.3 widersprechen.
- 15.3 Der KUNDE hat seinen Widerspruch gegen eine Preisadjustierung oder eine Änderung der AGB gegenüber der FIRMA in Textform und innerhalb von 4 Wochen ab Zugang der Mitteilung der FIRMA über die Preisadjustierung bzw. AGB-Änderung zu erklären. Die Frist ist nur gewahrt, wenn der Widerspruch innerhalb der Frist bei der FIRMA eingeht. Sofern der KUNDE nicht form- und fristgerecht widerspricht, gilt die Preisadjustierung oder Änderung der AGB als genehmigt; hierauf und auf die Form und Frist für den Widerspruch wird die FIRMA ausdrücklich in der Mitteilung über die Preisadjustierung oder die Änderung der AGB hinweisen. Widerspricht der KUNDE der Preisadjustierung oder der Änderung der AGB form- und fristgerecht, besteht der Vertrag über die Leistung die von der Erhöhung erfasst war unverändert fort. Die FIRMA hat in diesem Fall jedoch das Recht, den Vertrag dieser Leistung mit einer Frist von vier Wochen durch schriftliche Erklärung gegenüber dem KUNDEN außerordentlich zu kündigen, sofern ein Festhalten an dem unveränderten Vertrag für die FIRMA wirtschaftlich oder technisch nicht möglich oder unzumutbar ist.
16. Schlussbestimmungen
- 16.1 Es gilt deutsches Recht.
- 16.2 Erfüllungs- und Zahlungsort ist Bietigheim-Bissingen. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Bietigheim-Bissingen, sofern der KUNDE Kaufmann ist.
- 16.3 Sollten einzelne Vertragsbestimmungen fehlen, ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr tritt an die Stelle von unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen dasjenige, was dem gewollten Zweck am nächsten kommt. Die Parteien sind überdies verpflichtet, auf Bestimmungen hinzuwirken, durch die ein der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis erzielt wird. Diese Klausel gilt nicht für die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen selbst.