

## 1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen gelten für alle Verträge der BeKom Datensysteme GmbH & Co. KG („BEKOM“) für die Bereitstellung von Leistungen der Administration (im Sinne der Systemadministration) und des Technischen Supports.
- 1.2. Unter den Geltungsbereich fallen auch folgende Verträge und Vertragsleistungen:
  - a. Mit der Bezeichnung „Administrationsvertrag“ oder „Administratoren-Vertrag“ oder ähnlich bezeichnete Verträge, bei denen es sich um die Bereitstellung abrufbarer Unterstützungsleistungen für die Administration und den Technischen Support von EDV-Systemen handelt;
  - b. bei Verträgen mit Kombination aus unterschiedlichen Leistungen, wie beispielsweise der Bereitstellung von EDV-Systemen aus dem Rechenzentrum bzw. Rechenzentrums-kapazitäten, Bereitstellung von Kommunikationsleitungen (z.B. DSL) und Vereinbarungen zu Administrationsleistungen: nur derjenige Leistungsbestandteil, welcher abrufbare Unterstützungsleistungen für die Administration und den technischen Support enthält und bezeichnet wird als „Administration für den Kunden“ oder „Tätigkeiten für den Kunden“;
- 1.3. Nicht unter den Geltungsbereich dieser Bedingungen fallen der „Cloud-Support“ oder Administrationsleistungen, welche als „Tätigkeiten im Rechenzentrum“ bezeichnet werden und den besonderen Vertragsbedingungen für Cloud-Services unterliegen.
- 1.4. Nicht unter den Geltungsbereich fallen auch alle Leistungen, welche als Projektleistungen oder spezielle „Informationstechnische Dienstleistungen“ bezeichnet werden und die Konzeption oder Implementierung von IT-Systemen oder Migrationsleistungen zum Gegenstand haben.
- 1.5. In Abgrenzung zu den „Informationstechnischen Dienstleistungen“ beziehen sich die unter 1.1 genannten Leistungen grundsätzlich auf die Administration und den technischen Support von Systemen der jeweils aktuellen Bestandsinfrastruktur des Kunden; die unter 1.4 genannten Leistungen haben die Erweiterung oder grundlegenden Veränderung der Bestandsinfrastruktur zum Gegenstand.
- 1.6. Unsere Angebote sind freibleibend. Angebotsanfragen des Kunden gelten nur bei ausdrücklicher Erklärung durch uns als angenommen. Das Schweigen auf eine solche Angebotsanfrage stellt keine Annahme dar.
- 1.7. Der Kunde erklärt sich spätestens durch Entgegennahme der Lieferung, durch Auftragserteilung, oder durch Inanspruchnahme der Leistung mit diesen besonderen Geschäftsbedingungen einverstanden.
- 1.8. Unsere auf Abschluss, Änderung oder Beendigung von Verträgen gerichteten Erklärungen bedürfen der Schriftform.

## 2. Gegenstand

- 2.1. Gegenstand der Leistungen ist die Erbringung und Vergütung von dienstvertraglichen Leistungen zur Administration und technischen Support im Zusammenhang mit dem Betrieb von IT-Systemen für den Kunden.
- 2.2. Administration beinhaltet dabei folgende Arten von Leistungen:
  - a. Installation, De-Installation, Konfiguration, Prüfung, Änderung und Dokumentation von Hardware- und Software-Komponenten;
  - b. Konfigurieren, Erstellen, Ändern oder Löschen von Systemeinstellungen, Verzeichnissen oder einzelnen Dateien, Dokumentation von Systemeinstellungen, Verzeichnisstrukturen und installierten System-Komponenten;
  - c. Konfiguration, Prüfung, Änderung und Dokumentation von Benutzerprofilen, Benutzerkonten, Email-Konten und Zugriffsrechten, deren Prüfung auf Gültigkeit, Prüfung des Fragmentierungsgrades von Festplatten, auf ungültige Links, temporäre Speicherauslastung;
  - d. Entfernen und/oder Korrektur ungültiger Benutzerkonten, Email-Konten und Zugriffsrechte, Registry Einträge auf Server- und Desktop- sowie Laptop- und anderen mobilen Systemen, Defragmentierung von Festplatten, Entfernen ungültiger Links, Löschen temporärer Speicher;
  - e. Konfigurieren, Änderung oder Einrichten und Dokumentation von Benutzerkonten in Kommunikationssystemen, zum Beispiel Exchange-Server, MS Outlook, Telefonie-Einrichtungen (VoIP);
  - f. Leistungen im Zusammenhang mit Datensicherungen, zum Beispiel Durchführung, Verwaltung, Dokumentation und Kontrolle von Backup-Diensten bzw. Datensicherungs-Routinen, Wiederherstellung von Datenbeständen auf Basis verfügbarer Datensicherungen, Verwaltung und Lenken von Datenträgern und Datenträgersystemen;
- 2.3. Technischer Support beinhaltet Leistungen zur Überwachung von IT-Systemen, Entgegennahme von Störungsmeldungen, Analyse, Lokalisierung und Beseitigung von Störungen und Fehlfunktionen von IT-Systemen (Hardware und Software).
- 2.4. Die von uns unter diesen Bedingungen zu erbringenden Leistungen im Einzelnen sind in einer Leistungsbeschreibung als Anlage zu Angeboten, innerhalb von Angebotsbeschreibungen, in gesonderten Serviceverträgen oder gemäß schriftlicher Auftragsbestätigung jeweils geregelt.

- 2.5. Die Auswahl des dienstleistenden Mitarbeiters bleibt uns vorbehalten. Wir sind berechtigt, uns bei der Leistungserbringung Dritter – ausdrücklich auch Mitarbeiter anderer Firmen oder Subunternehmen - zu bedienen.
- 2.6. Entgegenstehende oder von unseren Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Unsere Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung oder die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
- 2.7. Nebenabreden und abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit unserer schriftlichen Bestätigung.

### 3. Leistungsumfang und Leistungserbringung

- 3.1. Sofern nicht unmittelbar in Angeboten oder Leistungsbeschreibungen ausgewiesen, sind die Aufgabenstellung, Vorgehensweise und Art der zu liefernden Leistungen in gesonderten schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien zu regeln.
- 3.2. Werden Serviceverträge mit standardisierten Leistungen vereinbart, so gelten die jeweils den Vertragsarten zugeordneten Leistungskataloge hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Leistungserbringung.
- 3.3. Für die Übermittlung von Arbeitsaufträgen bzw. Störungsmeldungen und Anforderungen von Leistungen gewähren wir dem Kunden die Nutzung einer Ansprechstelle über eine Telefon-Hotline zu den jeweils aktuell gültigen Service-Zeiten (derzeit Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr) und eine Support-Emailadresse zur Erfassung von Anforderungen in unserem Ticket-System.
- 3.4. Die Durchführung von Administrations- und technischer Supportleistungen durch uns erfolgt entweder mittels Fernwartung (Remote-Zugriff) oder vor Ort in Abhängigkeit technischer Gegebenheiten, Verfügbarkeit der betroffenen IT-Systeme, Vorgaben des Herstellers, Sicherheit bzw. Komplexität der Aufgabe. Wir entscheiden, wie die Leistung (remote, vor Ort) zweckmäßig und sachgerecht zu erbringen ist.
- 3.5. Administrative Leistungen, welche absehbar und planbar sind, zum Beispiel Aufträge für die Inbetriebnahme neuer Systeme (wie Drucker), das Anlegen neuer Benutzer- oder E-Mail-Konten sind mit angemessener Vorlaufzeit anzufordern. Als angemessen gelten in solchen Fällen wenigstens eine Frist von 7 Werktagen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anforderung, so kann er keine Dringlichkeit geltend machen und unverzügliche Umsetzung verlangen.
- 3.6. Eingegangene Störungsmeldungen werden während der regulären Service-Zeiten entgegengenommen, qualifiziert und den unter 3.8 genannten Störungskategorien zugeordnet. Anhand der ersten Qualifizierung und Zuordnung zur Störungskategorie werden Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen eingeleitet und durchgeführt.
- 3.7. Die Leistungen umfassen insgesamt die Bereitstellung von Arbeitszeit bzw. den Arbeitsaufwand für
  - a. Entgegennahme und Qualifizierung von Anforderungen für Administration und Störungsmeldungen für den technischen Support;
  - b. Planung, Koordination und Durchführung der Administrations- und technische Supportleistungen selbst;
  - c. Kontaktaufnahme zu Herstellern und ggf. Lieferanten, sofern dies für die Durchführung der Leistungen erforderlich ist;
  - d. Prüfung von Hersteller-Informationen, Handbüchern, Produktinformationen, Recherche in FAQs und technischen Wissensdatenbanken;
  - e. Sichtung, Prüfung und Auswertung der beim Kunden verfügbaren Dokumentation seiner IT-Systeme und Infrastruktur;
  - f. zusätzlich zu erstellende Dokumentationen von IT-Systemen, sofern beauftragt oder erforderlich für die Leistungserbringung;
  - g. Erfassung und Dokumentation bzw. Protokollierung von Leistungen im Ticket-System.
- 3.8. Störungen werden nach erster Prüfung und ggf. nach qualifizierender Rücksprache mit dem Kunden einer der folgenden Kategorien zugeordnet:
  - a. *schwerwiegende Störung*: Die Störung macht die Nutzung einer Hardware- Komponente oder einer Software-Anwendung unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen („alles steht, nichts geht“).
  - b. *sonstige Störung*: Die Störung schränkt die Nutzung einer Hardware- Komponente oder einer Software-Anwendung ein, jedoch ist eine Nutzung möglich oder es besteht die Möglichkeit, auf ein anderes System auszuweichen.
- 3.9. Bei schwerwiegenden Störungen werden wir – wenn vereinbart innerhalb der zugesicherten Reaktionszeiten, spätestens jedoch im Verlauf des folgenden Werktags - anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Nach Lokalisierung der Störungsursache werden auf der Grundlage der Fehleranalyse Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung eingeleitet. Es liegt in unserem Ermessen, ob die Fehleranalyse und Beseitigung von Störungen vor Ort oder durch Fernwartung erfolgt.

- 3.10. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden bei unserem Service Desk per E-Mail oder als Anruf über die Service-Hotline.
- 3.11. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.
- 3.12. Eine erfolgreiche Behebung der Störung oder Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.
- 3.13. Unterhält der Kunde zusätzliche Garantie-, Service-, Lizenz- bzw. Wartungsverträge mit Drittanbietern, so hat er dies unverzüglich mitzuteilen und die entsprechende Dokumentation und Nachweis hierzu in Kopie auszuhändigen. Wir verpflichten uns, bestehende Garantie-, Service-, Lizenz- bzw. Wartungsverträge mit Drittanbietern bei der Leistungserbringung entsprechend zu berücksichtigen. Der Kunde beauftragt uns gemäß anwendbarer Garantie-, Service-, Lizenz- bzw. Wartungsverträge, den jeweiligen Hersteller bzw. Vertragspartner bei der Fehleranalyse und Störungsbeseitigung in Anspruch zu nehmen oder – sofern dies erforderlich ist – diesen mit der Fehleranalyse oder Störungsbeseitigung zu beauftragen.
- 3.14. Das Eignungs- und Verwendungsrisiko der Leistungen obliegt ausschließlich dem Kunden. Ein besonderer Verwendungszweck oder besondere Eignungserfordernisse bezüglich der vertragsgegenständlichen Leistung bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung.
- 3.15. Hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen ist der Eintritt eines bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolges nicht geschuldet.
- 3.16. Wir können unsere Verpflichtungen im Zusammenhang mit der vertraglichen Leistungserfüllung ganz oder teilweise auf ein Gruppenmitglied, d.h. Unternehmen, welches direkt oder indirekt gesellschaftsrechtlich mit BEKOM verbunden ist, übertragen. In diesem Fall stellen wir sicher, dass ein solches Gruppenmitglied diese übertragenen Vertragsverpflichtungen mit der gleichen Sorgfalt erfüllt wie wir selbst.

#### **4. Leistungsfristen und -termine**

- 4.1. Leistungsfristen und -termine sind grundsätzlich nur Richtwerte, soweit diese nicht im Einzelfall ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind.
- 4.2. Verzögerungen oder Mängel kundenseitig geschuldeter Mitwirkungshandlungen oder sonstige aus der Sphäre des Kunden herrührende Behinderungen sowie Änderungen der Aufgabenstellung oder zusätzliche Leistungen verlängern die Ausführungsfrist zuzüglich eines angemessenen Zeitzuschlags unbeschadet weitergehender Ansprüche von uns; entsprechendes gilt für Leistungstermine.
- 4.3. Soweit die Leistungsausführung von Vorleistungen oder Zulieferungen Dritter abhängig ist, stehen Leistungsfristen und -termine unter dem Vorbehalt rechtzeitiger Selbstbelieferung.
- 4.4. Etwaige Verzögerungen oder Behinderungen werden wir dem Kunden unter Angabe der Gründe und der voraussichtlichen Dauer der Verzögerung unverzüglich mitteilen.
- 4.5. Bei Nichteinhaltung verbindlicher Leistungsfristen oder -termine stehen dem Kunden Schadensersatz statt der Leistung und/oder ein Rücktrittsrecht erst dann zu, wenn wir uns im Verzug befinden und der Kunde uns eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat, die - insoweit abweichend von §§ 281, 323 BGB - mit der Erklärung verbunden ist, dass er die Annahme der Leistung nach dem Ablauf der Frist ablehne; nach Ablauf der Frist ist der Anspruch auf Erfüllung ausgeschlossen. Für alle etwaigen Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz gelten die Bestimmungen der Ziffer 15.

#### **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 5.1. Der Kunde verpflichtet sich, unsere Leistungen in dem vereinbarten oder sonst in dem erforderlichen und gebotenen Umfang zu unterstützen und zu fördern. Dies beinhaltet, ohne darauf beschränkt zu sein, insbesondere die Mitteilung aller erforderlichen Informationen, Daten und Rahmenbedingungen sowie die zutreffende und rechtzeitige Beantwortung oder Entscheidung auftretender Fragestellungen für die weitere Durchführung der Leistungen.
- 5.2. Vom Kunden benannte Kontaktpersonen oder Ansprechpartner gelten als ermächtigt, die zur Leistungsdurchführung erforderlichen kundenseitigen Erklärungen abzugeben oder Entscheidungen zu treffen.
- 5.3. Zur Leistungserbringung sind wir auf die Unterstützung und Mitwirkung des Kunden angewiesen. Der Kunde wird uns daher alle erforderlichen Arbeitsmittel, Informationen und Unterlagen rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen, welche aus unserer Sicht zur Leistungserbringung erforderlich sind, und auf unser Verlangen Vollständigkeit und Richtigkeit schriftlich bestätigen.
- 5.4. Der Kunde gewährt uns ausreichenden Zugriff auf Hardware und Software. Der Kunde gewährt unseren Mitarbeitern während der vereinbarten Zeiten den für die Vertragserfüllung notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten. Wird uns der Zugriff nicht, nicht zu den vereinbarten Zeiten, oder nicht in dem notwendigen Maße

gewährt, können wir die dadurch verursachten vergeblichen Aufwendungen dem Kunden gesondert in Rechnung stellen.

- 5.5. Bevor wir die geschuldete Leistung erbringen, hat der Kunde diejenigen Aufgaben, die nicht vom Umfang des Vertrags gedeckt sind, selbst vorzunehmen.
- 5.6. Standortwechsel von Hardware sowie andere Veränderungen an Systemen (z.B. Betriebssystemwechsel) sind mit uns frühzeitig abzustimmen. Eine Fortsetzung der Leistung kann in diesem Fall von uns aus wichtigem Grund verweigert werden. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderungen bei der Ausführung der Leistung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- 5.7. Der Kunde ist verpflichtet, Daten und Programme regelmäßig in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Datensicherung hat nach unseren Vorgaben oder Vorgaben des jeweiligen Herstellers, mangels solcher Vorgaben nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung zu erfolgen. Vor Beginn von Arbeiten durch uns an Systemen des Kunden muss in jedem Fall eine aktuelle Datensicherung durch den Kunden verfügbar gehalten werden.

## 6. Ausgeschlossene Leistungen

- 6.1. Ausgeschlossen sind grundsätzlich: Beseitigung von Störungen und Schäden, die ihre Ursache nicht in der Funktionsweise des zu administrierenden oder wartenden Systems selbst haben, insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, Einwirkung Dritter oder fremder Systeme, Fehler, die Ihren Ursprung in unsachgemäßer Verwendung oder Veränderung von Hard- und Software haben, Nichtbeachtung von Anwenderanweisungen und der allgemein üblichen Betriebsrichtlinien von EDV-Geräten beruhen.
- 6.2. Leistungen zur Beseitigung von Störungen und Schäden an IT-Systemen oder Software, welche durch den Kunden oder Dritte verändert worden sind.
- 6.3. Ausgeschlossen von den Regelungen zu Leistungsfristen sind ferner Instandsetzung oder erhöhter Aufwand infolge der Nichtverwendung von Originalzubehör sowie der Beseitigung von Seriennummern bzw. anderer Kennzeichen.
- 6.4. Ausgeschlossen sind auch über die üblichen protokollierten Leistungsberichte, welche in unserem Ticket-System erfasst werden und nach Abschluss der Maßnahmen zur Störungsbeseitigung dem Kunden elektronisch zur Verfügung gestellt werden, hinausgehende Dokumentationen.

## 7. Gesetzliche Vorschriften und Datenschutz

- 7.1. Der Betrieb länderübergreifender Netzwerke kann Rechtsnormen verschiedener Länder unterliegen, insbesondere solcher in Bezug auf den grenzüberschreitenden Datenverkehr. Die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 7.2. Beide Parteien verpflichten sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertrags zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen den eigenen Mitarbeitern aufzuerlegen. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- 7.3. Wir verpflichten uns, die uns bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen bekanntwerdenden Informationen und Daten des Kunden, welche aufgrund ausdrücklicher Kennzeichnung oder nach den Umständen als vertraulich anzusehen sind, streng vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Zwecke der Leistungserfüllung zu verwenden.
- 7.4. Wir verpflichten uns, nur solchen Mitarbeitern und Beauftragten Zugang zu vertraulichen Informationen des Kunden zu gewähren, welche mit der Leistungserbringung im Rahmen der Vertragserfüllung betraut sind.

## 8. Mängel

- 8.1. Wir erbringen alle Leistungen nach Methoden und Verfahren, die einen möglichst aktuellen Stand der Technik unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit anstreben.
- 8.2. Bei Sachmängeln der vertragsgegenständlichen Leistung sind wir zur Nacherfüllung - nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch nochmalige Erbringung der Leistung - verpflichtet. Wird die Nacherfüllung nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums erfolgreich durchgeführt, so kann der Kunde eine angemessene Frist zur Nacherfüllung setzen, nach deren fruchtlosem Ablauf er die Vergütung herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten kann; darüber hinaus hat der Kunde Anspruch auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrunde - nur nach Maßgabe der Ziffer 15. Im Übrigen sind weitergehende Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.
- 8.3. Bei Datenverlust haften wir grundsätzlich nicht, der Kunde ist für die Datensicherung vor Durchführung von Maßnahmen für die Durchführung administrativer Veränderungen oder Beseitigung von Störungen verantwortlich.

## 9. Annahmeverzug

- 9.1. Kommt der Kunde mit der Annahme der Leistungen in Verzug oder unterlässt bzw. verzögert der Kunde eine ihm nach Ziffer 5 oder sonst obliegende Mitwirkung, so können wir für die infolgedessen nicht geleisteten Leistungen die vereinbarte Vergütung verlangen, ohne zur Nachleistung verpflichtet zu sein.
- 9.2. Unberührt bleiben unsere Ansprüche auf Ersatz entstandener Mehraufwendungen.

## 10. Vergütung, Nebenkosten, Fälligkeiten

- 10.1. Die Vergütung für unsere Leistungen bemisst sich nach den vertraglichen Vereinbarungen oder, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist, die jeweils gültige Tarifliste für die jeweils zu erbringenden Dienstleistungen.
- 10.2. Grundsätzlich werden alle Leistungen – gleich ob als Vor-Ort- oder Remote- oder telefonische Leistung - nach erbrachtem Zeitaufwand abgerechnet, es sei denn, es wird in Angeboten oder Verträgen ausdrücklich Abweichendes vereinbart. Grundlage für die Abrechnung nach Aufwand sind die jeweils geltenden Tarife für die verschiedenen Dienstleistungen.
- 10.3. Anfallende Nebenkosten, wie z. B. Reisekosten, Spesen, Gutachterkosten, Gebühren und Entgelte, Lizenzgebühren, Auslagen für Pläne, Lichtpausen und Zeichnungen, sind uns auf Nachweis zu erstatten. An- und Abfahrten für den Vor-Ort-Einsatz werden auf Basis der tatsächlichen Fahrzeiten abgerechnet, es sei denn, es wurde in Verträgen ausdrücklich eine andere Regelung getroffen (zum Beispiel Pauschalen).
- 10.4. Wir rechnen erbrachte Leistungen und zu erstattende Nebenkosten zu den vereinbarten Zeitpunkten oder sonst nach Leistungserbringung ab; wir sind berechtigt, angemessene Abschlagszahlungen und jederzeit Zwischenzahlungen zu fordern.
- 10.5. Leistungen werden in Form von Aufzeichnungen im Ticketsystem protokolliert. Protokollierte Einträge werden auf Wunsch des Kunden als tabellarische Liste in einem elektronischen Dokumentenformat (PDF) zur Verfügung gestellt. Die Vorlage der Leistungsnachweise erfolgt auf elektronischem Weg per E-Mail oder durch Bereitstellung in einem Kundenportal.
- 10.6. Leistungsnachweise gelten als anerkannt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Woche ab Vorlage derselben schriftlich Widerspruch erhebt.
- 10.7. Das Zahlungsziel beträgt zehn Tage nach Rechnungserhalt. Alle Rechnungen sind sofort und ohne Abzug zu begleichen. Zahlungen haben ohne Skontoabzug in der Weise zu erfolgen, dass wir am Fälligkeitstag über den Betrag verfügen können. Sämtliche Bankgebühren gehen zu Lasten des Kunden. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen; Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur zu, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
- 10.8. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet; weitergehende Ansprüche aus Verzug bleiben unberührt.
- 10.9. Wir haben unbeschadet unserer gesetzlichen Rechte jederzeit Anspruch auf nach Art und Umfang übliche Sicherheiten, auch soweit die Forderungen bedingt oder betagt sind.

## 11. Service-Zeiten, Geltende Tarife

- 11.1. Reguläre Service-Zeiten sind derzeit wie folgt geregelt: Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Die telefonische Ansprechstelle ist für die persönliche Gesprächsannahme verfügbar:

Montag - Donnerstag zwischen 8:00 Uhr und 12:30 Uhr sowie 13:30 Uhr und 17:00 Uhr,  
Freitag von 08:00 Uhr bis 12:30 Uhr und 13:30 bis 15:00 Uhr.

In den oben aufgeführten Pausenzeiten der Ansprechstelle werden Sprachnachrichten entgegengenommen und bearbeitet.

- 11.2. Sofern nichts anderes vereinbart ist, hat der Kunde keinen Anspruch auf Leistungserbringung außerhalb der regulären Service-Zeiten. Werden Leistungen außerhalb der Service-Zeiten erbracht, so fallen werktags, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen Zuschläge an.
- 11.3. Maßgeblich für die Berechnung ist der Durchführungszeitpunkt der Leistungen, d.h. ob diese innerhalb, außerhalb der Service-Zeiten oder an Sonn- bzw. Feiertagen erbracht werden. Bei Leistungen, welche als durchgehende Leistung teilweise innerhalb und teilweise außerhalb der Service-Zeiten bzw. teilweise an Werktagen und teilweise an Sonn- bzw. Feiertagen erbracht werden (nachfolgend „übergreifende Leistungen“), sind diese entsprechend in zwei Einzelleistungen aufzuteilen.

- 11.4. Wir sind berechtigt, wie auch auf Antrag des Kunden verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Vergütungen, Gebühren und Preise („Tarife“) für unsere Leistungen anzupassen, wenn Änderungen im Ausmaß von zumindest 5% hinsichtlich
- der Lohnkosten durch Gesetz, Verordnung, Kollektivvertrag, Betriebsvereinbarungen
  - Kosten für die Einlizenzierung von Drittanbietertechnologien und -Systemen;
  - Kosten für Fremdleistungen; oder
  - anderer zur Leistungserbringung notwendiger Kostenfaktoren seit Vertragsschluss oder der letzten durchgeführten Anpassung eingetreten sind.

Die Anpassung erfolgt in dem Ausmaß, in dem sich die tatsächlichen Kosten der Leistungserbringung im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder der letzten durchgeführten Anpassung gegenüber jenen im Zeitpunkt der tatsächlichen Leistungserbringung ändern.

- 11.5. Tarifänderungen werden dem Kunde mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich per E-Mail oder postalisch mitgeteilt.

- 11.6. Für alle Leistungen – gleichgültig ob während oder außerhalb der Service-Zeiten - beträgt die kleinste gültige Abrechnungseinheit jeweils 15 (fünfzehn) Minuten; ausgenommen hiervon sind informative und koordinative Leistungen per Telefon oder E-Mail-Korrespondenz, deren kleinste gültige Abrechnungseinheit 5 (fünf) Minuten beträgt.

## 12. Eigentumsvorbehalt

- 12.1. Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug und deutet dies auf eine Gefährdung der Realisierbarkeit eines nicht unerheblichen Teils unserer Forderung hin, so sind wir berechtigt, die Leistungserbringung zu unterbrechen, die Verwendung von im Rahmen der vertragsgemäßen Leistungserbringung zur Unterstützung von Planung, Koordination oder Überwachung von Leistungen hergestellten Unterlagen zu untersagen, solche Unterlagen zurückzuholen und hierzu gegebenenfalls den Betrieb des Kunden zu betreten. Die Rückholung ist kein Rücktritt vom Vertrag.
- 12.2. Von einer Pfändung oder anderen Beeinträchtigungen durch Dritte muss uns der Kunde unverzüglich benachrichtigen.
- 12.3. Übersteigt der Wert der bestehenden Sicherheiten die gesicherten Forderungen insgesamt um mehr als zehn v. H., so sind wir auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach unserer Wahl verpflichtet.

## 13. Vertragsdauer und Kündigung

- 13.1. Der Vertrag endet mit Abschluss der vereinbarten Leistung oder mit Ablauf der vereinbarten Zeit. Sofern der Vertrag sich aufgrund der festgelegten Vereinbarung automatisch verlängert, sind die jeweiligen Kündigungsfristen für den Kunden entsprechend zu beachten.
- 13.2. Im Falle eines erkennbaren Vermögensverfalls des Kunden, der konkrete Anhaltspunkte für eine Gefährdung unseres Vergütungsanspruchs bietet, sind wir auch ohne vorherige Fristsetzung zu einem Rücktritt unter Ausschluss von Ersatzansprüchen des Kunden berechtigt, sofern dieser nicht hinreichende Sicherheit leistet.

## 14. Höhere Gewalt

- 14.1. Ereignisse höherer Gewalt, die uns oder unseren Beauftragten ohne Verschulden die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen uns, die Erfüllung unserer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- 14.2. Dauert die höhere Gewalt länger als acht Wochen, so hat jede Vertragspartei einen Anspruch auf Vertragsanpassung oder kann unter Ausschluss weitergehender Ansprüche der anderen Vertragspartei den Rücktritt erklären.

## 15. Haftung

- 15.1. Wir haften auf Schadensersatz und/oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrunde und auch für außervertragliche Ansprüche - nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Dies gilt nicht bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; hierbei haften wir - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder von Erfüllungsgehilfen - nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wobei jegliche Haftung für Liefer- oder Produktionsausfall und entgangenen Gewinn ausgeschlossen ist.
- 15.2. Im Falle des Verzugs ist die Haftung von BEKOM für Verzögerungsschäden auf zehn v. H. des jährlichen Vertragswerts begrenzt. Im Übrigen ist jede Haftung von BEKOM für mittelbare Folgeschäden und reine Vermögensschäden, insbesondere für Liefer- oder Produktionsausfall und entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.

- 15.3. Aufwendungsersatzansprüche des Kunden sind in allen Fällen beschränkt auf das Interesse, welches dieser an der Erfüllung der vertraglichen Leistungen hat.
- 15.4. Insgesamt ist die Haftung von BEKOM aus jedem Rechtsgrunde auf fünfzig v.H. des Gesamtauftragswerts beschränkt, soweit nicht höherer Versicherungsschutz oder höhere Ansprüche gegen unternehmensfremde Dritte bestehen.
- 15.5. Die in diesen Vertragsbedingungen enthaltenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und nicht für Ansprüche wegen Personenschäden oder Schäden an privatgenutzten Sachen.

#### **16. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

- 16.1. Änderungen dieser besonderen Vertragsbedingungen werden dem Auftraggeber mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten per E-Mail oder postalisch mitgeteilt.
- 16.2. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang, so gelten diese als angenommen. BEKOM verpflichtet sich, den Kunden bei Zugang der Änderungen nochmals ausdrücklich auf die Folgen der widerspruchslosen Hinnahme hinzuweisen.

#### **17. Erfüllungsort und Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges**

- 17.1. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist Bad Salzuflen.
- 17.2. Der Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist gegenüber Kaufleuten Berlin, wir sind jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.
- 17.3. Das gesamte Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der UN-Kaufrechtskonvention.
- 17.4. BEKOM kann ihre Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag an ein Gruppenmitglied abtreten oder übertragen. BEKOM ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit der Bereitstellung ihrer Leistungen zu beauftragen
- 17.5. Diese besonderen Vertragsbedingungen gehen im Kollisionsfall unseren anderen Geschäftsbedingungen vor.
- 17.6. Sollte eine der Bestimmungen dieser besonderen Vertragsbedingungen unwirksam sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Falle, die unwirksame Bestimmung durch eine dem wirtschaftlich gewollten Ziel möglichst nahekommende Bestimmung zu ersetzen.