



Besondere Geschäftsbedingungen für Telefonie

1 Leistungsgegenstand

- 1.1 Gegenstand dieser Bedingungen sind die Zur Verfügung Stellung von Software und/ oder Leistungen bezüglich Telefonie.
- 1.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen EWERKs.
- 1.3 Leistungs- und Funktionsumfang ist je nach Leistungsbeschreibung, die Überlassung von Software für die Communication Lösung sowie ggf. der Service durch EWERK.
- 1.4 Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistung ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.
- 1.5 Für die Überlassung von Software gibt es folgende zwei Varianten:
 - Vermittlung von Software-volumenlizenzen,
 - zeitlich befristete Überlassung von Software.
- 1.6 Soweit EWERK die Wartung und den Betrieb übernimmt gelten die Besonderen Geschäftsbedingungen für Support. Hardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und vom Kunden selbst bereit zu stellen.
- 1.7 Sofern die Telefonanlage im Rechenzentrum EWERKs betrieben wird, gelten die Besonderen Geschäftsbedingungen für die Rechenzentrumsleistung.
- 1.8 Sofern nichts Anderes vereinbart ist, wird die Telefonanlage durch EWERK in Basiskonfiguration übergeben.

2 Verfügbarkeit der Dienste

- 2.1 Die technische Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus den entsprechenden Regelungen

der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Die jederzeitige technische Verfügbarkeit ist nicht geschuldet.

3 Regelungen für die Cloudanwendung

- 3.1 Die Nutzung durch den Kunden erfolgt ausschließlich durch Fernzugriff, sofern die Telefonanlage in einer Cloudanwendung betrieben wird.
- 3.2 Eine Weitergabe der Zugangsberechtigungen und/ oder Zugangsmedien, entsprechenden Benutzerkennungen oder personalisierter Zugangshardware an Dritte ist nicht gestattet.
- 3.3 Erlangt EWERK Kenntnis davon, dass Cloud-Anwendungen in missbräuchlicher oder rechtswidriger Weise genutzt werden, ist EWERK berechtigt, die betroffenen Zugänge zu sperren.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde ist für die Konfiguration von vorhandenen Firewalls und Routern verantwortlich, sofern dies nicht anders vereinbart ist.
- 4.2 Der Kunde ist verpflichtet, die von EWERK bereitgestellten Dienste sachgerecht zu nutzen.
- 4.3 Insbesondere ist er verpflichtet, EWERK unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren;
- 4.4 Die Zugriffsmöglichkeiten auf die von EWERK bereitgestellten Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechts- und/ oder gesetzwidrige Handlungen zu unterlassen. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt

- die Leistungen anderer Teilnehmer der von EWERK bereitgestellten Dienste unberechtigt zu nutzen,

- nicht im Vertrag zwischen EWERK und dem Kunden vereinbarte Dienste unberechtigt zu nutzen,
 - Passwörter, E-Mails, Dateien o.ä. anderer Teilnehmer der von EWERK bereitgestellten Dienste oder des Systemoperators zu entschlüsseln zu lesen oder zu ändern,
 - Einzelne Anwendungen lizenzierter Anwendungssoftware über die von EWERK bereitgestellten Dienste unberechtigt zu verbreiten,
 - Kommunikationsdienste zu unterbrechen oder zu blockieren, etwa durch Überlastungen, soweit dies vom Kunden zu vertreten ist,
 - strafbare Inhalte oder Tätigkeiten jeglicher Art über Dienste von EWERK zu verbreiten oder zugänglich zu machen.
- 4.6 Den geltenden Bestimmungen des Datenschutzes und den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
 - 4.7 EWERK erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldungen) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung zu erleichtern und zu beschleunigen;
 - 4.8 Nach Abgabe einer Störungsmeldung EWERK die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden (außerhalb des definierten Vertrags- und Leistungsumfanges) vorlag.



- 4.9 Für eine Sicherung seiner Daten zu sorgen, soweit es dem Kunden möglich ist.
- 4.10 Im Falle vertraglicher Zuwiderhandlung (insbesondere o.g. Punkte) erstattet der Kunde EWERK entstandenen sachlichen und personellen Aufwand sowie entstandene Auslagen;
- 4.11 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- 4.12 Der Kunde ist verpflichtet, EWERK von sämtlichen Ansprüchen Dritter auf Grund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstandes durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht EWERK unverzüglich hiervon zu unterrichten.

5 Nutzung durch Dritte

- 5.1 Eine direkte oder unmittelbare Nutzung der von EWERK bereitgestellten Dienste durch Dritte ist nicht gestattet. Der Kunde darf die Leistungen ausschließlich für seine Zwecke verwenden.
- 5.2 Der Kunde hat die Entgelte zu zahlen, die im Falle der unbefugten Nutzung der Dienste durch Dritte, es sei denn der Kunde weist nach, dass die unbefugte Nutzung erfolgt ist, ohne dass er diese zu vertreten hat.

6 Laufzeit und Beendigung

- 6.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 6.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein

weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes gekündigt wurde.

Das Recht zur Außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Die Kündigungserklärung hat schriftlich zu erfolgen.

Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrags seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern. Auf Wunsch wird EWERK den Kunden dabei unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf die Datenbestände des Kunden nach Beendigung des Vertrags ist aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mehr gegeben.

7 Zahlungsbedingungen

- 7.1 Soweit nichts Anderes vereinbart ist, wird die Vergütung zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen von EWERK berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer. Monatliche Preise (Mietpreise) sind, beginnend mit dem Tage der Übernahme der Servicepflicht, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise bis zum Ende des Vertragsverhältnisses monatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet. Ein voller monatlicher Preis wird berechnet, wenn der Kunde das Vertragsverhältnis vor Ablauf eines Monats kündigt; dies gilt nicht bei Kündigung aus wichtigem Grund.
- 7.3 Sonstige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen. Eingeschlossen sind Preise für Softwarelizenzverträge, deren Abschluss die EWERK vermittelt.
- 7.4 Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert EWERK die Art und Dauer der Tätigkeit. Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, stellt EWERK

dem Kunden die vereinbarten Leistungen zu den jeweils gültigen Tarifen bzw. Gebühren und Konditionen in Rechnung.

7.5 Die Rechnungsstellung von fixen Entgelten erfolgt monatlich im Voraus per SEPA Basislastschrift, von verbrauchsabhängigen Entgelten jeweils zu Beginn des Folgemonats. Die jeweils anfallenden Vergütungen werden mit Rechnungsstellung ohne Abzug zur sofortigen Zahlung fällig.

Ist das Entgelt verbrauchsunabhängig für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so werden diese für jeden Tag mit 1/30 des Monatsentgeltes berechnet.

7.7 Leitungs- und Kommunikationskosten (Telefongebühren) zwischen Kunden und dem Anschlusspunkt EWERK sind vom Kunden zu tragen.

7.8 Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der angebotenen Leistung enthalten sind (z.B. Terminal-Adapter, exklusive Modem-Bereitstellung, gesonderte Konfigurationen etc.), werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten von EWERK abgerechnet.

7.9 Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Pauschalvergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung von EWERK fallen. Diese hat der Kunde, soweit sie aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden von EWERK geliefert werden, gemäß den zurzeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19 % zu vergüten.

8 Gewährleistung

8.1 **Miete:** Ist die überlassene TK-Einrichtung mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so hat der Kunde, sofern er seiner Pflicht zur Anzeige nachgekommen ist, unbeschadet seiner



gesetzlichen Ansprüche auf Minderung der Miete und Schadensersatz, das Recht, von EWERK die Beseitigung der Mängel zu verlangen. EWERK kann statt der Mängelbeseitigung eine Ersatzeinrichtung liefern. Bei Fehlschlagen der Mängelbeseitigung oder einer Ersatzlieferung kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die verschuldensunabhängige Haftung der EWERK auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

- 8.2 **Kauf** Ist die TK-Einrichtung mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden nach Wahl EWERKs zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Kunde EWERK nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert EWERK die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.

9 Weitergabe von Updates/ verbesserte Versionen der Pflegesoftware

- 9.1 EWERK überlässt soweit vereinbart dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. EWERK überlässt dem Kunden dazu Updates der Software mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Des Weiteren überlässt EWERK dem Kunden dazu Patches mit

Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart. EWERK stellt dem Kunden die neuen Versionen so zur Verfügung, wie die Pflegesoftware erstmals überlassen wurde, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anderes vereinbart wird. Soweit EWERK dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.