

## 1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen gelten für alle Verträge der BeKom Datensysteme GmbH & Co. KG („BEKOM“), welche die Vermietung von Hardware oder Software für die Vor-Ort-Nutzung durch den Kunden zum Gegenstand haben („On-Premise“).
- 1.2. Unter den Geltungsbereich fallen auch folgende Verträge oder Vertragsleistungen mit der Bezeichnung „Miet-Vertrag für EDV-Systeme“ oder ähnliche Bezeichnung, bei denen
  - a. Hardware-Komponenten mit oder ohne installierter Software, oder
  - b. Software oder Software-Komponenten zur Installation auf Hardware-Systemen des Kunden

Dem Kunden zur On-Premise-Nutzung zur Verfügung gestellt werden.

Ausgenommen sind alle Verträge, die als „Leasing-Vertrag“ bezeichnet werden, für welche eigenständige besondere Vertragsbestimmungen gelten.

- 1.3. Administration und technischer Support für Hardware oder Software sind nicht Gegenstand dieses Vertrags, ebenso nicht Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten oder die Bereitstellung von Kommunikations- oder Datenleitungen.
- 1.4. 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.
- 1.5. Nebenabreden und abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit unserer schriftlichen Bestätigung.

## 2. Leistungspflichten

- 2.1. Der Umfang unserer Hauptleistungspflichten ergibt sich aus dem Angebot bzw. unserer Auftragsbestätigung. Wir stellen lediglich die Hardware oder Software („Mietgegenstand“) zur eigenständigen Nutzung durch den Kunden zur Verfügung. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung oder die Bereitstellung weiterer für die Nutzung erforderlicher Hardware- oder Software-Komponenten ist nicht Vertragsbestandteil.
- 2.2. Bei einem Versand im Zusammenhang mit Leistungserbringung geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald die Transportperson den Mietgegenstand ausgeliefert hat. Der Kunde wird unverzüglich nach dem Eintreffen die äußerliche Beschaffenheit der Lieferung und die Leistung untersuchen, etwaige Transportschäden gegenüber der Transportperson beanstanden, die Beweise dafür sichern sowie uns und den Absender fernmündlich und schriftlich unverzüglich unterrichten.
- 2.3. Für serverbasierte Leistungen der Hardware- oder Software-Vermietung stellen wir eine Verfügbarkeit von 90% sicher. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Jahresgesamtheit.
- 2.4. Als Ausfallzeiten gelten nicht die Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, verursacht durch Kunden und Kundensoftware, vom Kunden falsch installierte Software, vom Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Hardware oder Software nicht zur Verfügung steht, ferner Zeiten der Ausfälle, die nicht in unserem Einflussbereich liegen (Stromausfälle am Einsatzort, Schäden durch Überspannung, höhere Gewalt, Verschulden Dritter) sowie Zeiten von Instandhaltungsmaßnahmen, von denen der Kunde vorab in Kenntnis gesetzt wurde.
- 2.5. 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.

## 3. Software-Vermietung: Leistungsinhalt, spezielle Mitwirkungspflichten

- 3.1. Wir räumen dem Kunden an der vermieteten Software ein zeitlich befristetes Nutzungsrecht nach Vorgaben des Rechteinhabers ein. Nutzungsrechte an Quellcodes bei vermieteter Software sind grundsätzlich ausgeschlossen. Ein Recht zur Bearbeitung oder Vervielfältigung wird nicht eingeräumt. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde ebenso nicht.
- 3.2. Es ist nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu decompilieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

- 3.3. Sofern nicht anders vereinbart wird Software entweder digital als Download oder auf einen Datenträger bereitgestellt. Die Installation von Software auf von uns gemieteter Hardware darf nur durch uns erfolgen.
- 3.4. Wartung und Instandhaltung oder die Beseitigung von Mängeln an Software oder der Softwaredokumentation gehören nicht zum Vertrag und sind nicht Bestandteil unserer Leistungspflichten. Bei Störungen oder Mängeln an der vermieteten Software hat der Kunde zunächst sicherzustellen, dass die vom Hersteller vorgeschriebenen Betriebs- und Konfigurationsvorgaben eingehalten werden und die genutzte Software auf dem aktuellen Release-Stand ist.
- 3.5. Wir sind gegenüber dem Kunden für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunde wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Softwarehersteller wenden oder im eigenen Namen Produkte, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind, dort registrieren.

#### 4. Hardware-Vermietung: Leistungsinhalt, spezielle Mitwirkungspflichten

- 4.1. Wir überlassen dem Kunden die in dem Vertrag bezeichneten Hardware-Komponenten zur eigenverantwortlichen, für die Dauer dieses Vertrages ausschließlich durch die nachfolgenden Bestimmungen beschränkten Nutzung. Der Kunde ist berechtigt, eigene Daten und eigene Programme auf den Hardware-Komponenten zu nutzen.
- 4.2. Der Liefer- und Leistungsumfang der Hardware ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung und ggf. ergänzend aus dem Benutzerhandbuch. Produktbeschreibung und Benutzerhandbuch sind grundsätzlich in der Sprache des Herstellers verfasst. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Verständlichkeit solcher Daten übernehmen wir keinerlei Gewähr.
- 4.3. Die Nutzung erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung und zu eigenen Zwecken. Dem Kunden ist es nicht gestattet, auf unseren Hardware-Systemen Software oder Daten für Zwecke einzusetzen oder vorzuhalten, welche gesetzlichen Verboten zuwiderlaufen, insbesondere Urheberrechte verletzen oder jugendgefährdenden oder gewaltverherrlichenden Inhaltes sind. Dem Kunden ist bekannt, dass die urheberrechtliche Nutzung von Programmen auf der von uns zum Gebrauch überlassenen Hardware allein durch ihn erfolgt und er sich selbst darum kümmern muss, dass Software ausreichend lizenziert sind.
- 4.4. Unsere Pflichten sind auf die Zurverfügungstellung der Hardware beschränkt. Wir sind weder berechtigt noch verpflichtet, den Inhalt der von dem Kunden auf die gemietete Hardware übertragenen Daten zu prüfen oder überhaupt nur einzusehen. Wir haben auch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde allein verantwortlich.
- 4.5. Beinhaltet die Lieferung der Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.
- 4.6. Zum Betrieb der Hardware dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von uns oder von dem Hersteller der Hardware zur Verwendung vorgeschrieben werden.
- 4.7. Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Identifikation dienenden Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.
- 4.8. Der Kunde hat die Hardware pfleglich und schonend zu behandeln. Er ist verpflichtet, auf seine Kosten die Hardware in einem ordnungsgemäßen, funktionstüchtigen und verkehrssicheren Zustand zu halten. Der Kunde muss weiter sicherstellen, dass alle Wartungsarbeiten im Einklang mit den Vorschriften des Herstellers oder sonstigen verbindlichen Vorschriften erfolgen und alle erforderlichen Arbeiten unverzüglich und fachgerecht vorgenommen werden.
- 4.9. Der Kunde hat sich jederzeit so zu verhalten, dass der Versicherungsschutz in der Schadens- und in der Haftpflichtversicherung, oder die Mängelhaftungsansprüche gegenüber dem Lieferanten bzw. Hersteller, nicht beeinträchtigt oder gefährdet werden.
- 4.10. Der Kunde behält die Hardware an dem im Vertrag angegebenen Standort in seinem Besitz und unter seiner Kontrolle und benutzt die Hardware ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung an keinen anderen Standorten. Tragbare Hardware ist vornehmlich an dem im Vertrag angegebenen Standort zu nutzen, sie können jedoch im normalen Geschäftsverkehr des Kunden zeitweise an einem anderen Ort benutzt werden. Die zeitweise Entfernung der Hardware vom Standort für Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten ist zulässig. Auf Anforderung ist der Kunde verpflichtet, uns unverzüglich über den zeitweiligen Standort der Hardware schriftlich zu informieren.
- 4.11. Der Kunde hat alle Gesetze, Vorschriften und behördlichen Auflagen, die Besitz und Betrieb der Hardware regeln, zu befolgen. Der Kunde darf sich nicht als Eigentümer der Hardware ausgeben oder etwas tun, was unsere Interessen gefährdet.
- 4.12. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Hardware ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung zu modifizieren, zu verändern oder Komponenten hinzuzufügen (zusammengefasst „Veränderungen“). Alle Veränderungen werden

Teil des jeweiligen Mietgegenstands und gehen entschädigungslos in unser Eigentum über. Der Kunde ist verpflichtet, den Schaden, der durch das Entfernen einer Veränderung entsteht, auf seine Kosten zu beheben.

- 4.13. Wir sind gegenüber dem Kunden für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunde wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Hardwarehersteller wenden oder im eigenen Namen Produkte, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind, dort registrieren.
- 4.14. Mängel, Schäden oder Störungen an gemieteter Hardware sind unverzüglich fernmündlich und schriftlich (per E-Mail oder Telefax, ggf. postalisch) zu melden.
- 4.15. Störungen an der vermieteten Hardware werden – soweit technisch möglich – mittels eines Remotezugangs beseitigt. Das für den Remotezugang benötigte technische Equipment (z. B. Internet-Verbindung) ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Während dieser Arbeiten sind wir berechtigt, die Hardware außer Betrieb zu setzen. Eine Sicherung von kundenspezifischen Anwendungsdaten und Rückspeicherung ist nicht möglich.
- 4.16. Der Kunde gestattet unseren Mitarbeitern und Beauftragten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten den freien Zugang zu den Mietgegenständen für ggf. erforderliche Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten oder zur Überprüfung der Betriebsbedingungen. Hierbei sind die berechtigten Sicherheitsinteressen des Kunden zu wahren.

## 5. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde ist für die technische und funktionale Eignung der Mietgegenstände selbst verantwortlich. Hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen ist der Eintritt eines bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolges nicht geschuldet. Die Konfiguration bzw. das Spezifizieren von Hardware-Systemen und Softwareanwendungen ist Aufgabe des Kunden. Die Betriebsverantwortung für die gemieteten Systeme liegt beim Kunden.
- 5.2. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.
- 5.3. Der Kunde ist nicht berechtigt
  - a. von uns gemietete Hardware oder Software zu übereignen, zu verpfänden, unterzuvermieten, den Besitz an ihnen aufzugeben oder anderweitige Rechtsgeschäfte im Hinblick auf die Mietgegenstände abzuschließen;
  - b. die Mietgegenstände zum festen Bestandteil oder Teil anderer Gegenstände werden zu lassen oder Dritten zu gestatten, durchsetzbare Rechte an den Mietgegenständen zu erlangen.
- 5.4. Der Kunde ist während der Vertragslaufzeit bis zum Tag der Rückgabe verpflichtet, die Mietgegenstände bei einem Versicherer mit Sitz in Deutschland auf eigene Kosten zu versichern gegen:
  - a. alle Haftungen gleich welcher Art gegenüber Dritten, die sich direkt oder indirekt aus dem Besitz oder der Benutzung der Mietgegenstände seitens des Kunden ergeben, und
  - b. alle Verluste oder Schäden der Mietgegenstände aus versicherungsfähigen Risiken für alle entstehenden Kosten der Wiederbeschaffung (zum Beispiel gegen Feuer, Diebstahl, Wasser und Vandalismus), und
  - c. alle weiteren Risiken, hinsichtlich welcher ein sorgfältiger Eigentümer oder Bediener von gleichartigen Mietgegenständen solche Mietgegenstände normalerweise versichern würde.

In Bezug auf die gemäß Ziffer 5.4 a und b erforderliche Versicherung wird die BEKOM jeweilig als Mitversicherer und Zahlungsempfänger im Schadensfall benannt.

- 5.5. Auf unsere Aufforderung wird der Kunde uns unverzüglich schriftlich den Bestand der unter Ziffer 5.4 genannten Versicherungen nachweisen.
- 5.6. Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, die entsprechenden Versicherungen auf Rechnung des Kunden abzuschließen, sofern der Kunde, die gemäß Ziffer 5.4 abzuschließenden Versicherungen nicht abschließt oder aufrechterhält. Der Kunde trägt in diesem Fall auch eine angemessene und an uns zu zahlende Verwaltungsgebühr.
- 5.7. Der Kunde muss uns unverzüglich über Schadensfälle im Zusammenhang mit den Mietgegenständen schriftlich informieren, uns über deren Abwicklung fortlaufend und umfassend informieren und darf Ansprüche aus Schadensfällen nicht ohne unsere vorherige Zustimmung abwickeln. Wenn der Kunde eine solche Abwicklung ohne unsere vorherige Zustimmung vornimmt, haftet der Kunde allein für alle daraus entstehenden Verpflichtungen.
- 5.8. Sollten Mietgegenstände verloren oder gestohlen oder beschädigt worden sein, sodass eine wirtschaftliche Reparatur nicht möglich ist („Totalverlust“), muss der Kunde (i) uns unverzüglich davon schriftlich informieren und (ii) unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwanzig (20) Geschäftstagen entweder:
  - a. den betroffenen Mietgegenstand auf eigene Kosten durch einen gleichartigen oder gleichwertigen Mietgegenstand ersetzen und den Mietvertrag unverändert fortsetzen, wobei es sich bei den Ersatz-

- Mietgegenständen um neue Mietgegenstände von gleichem oder höherem Wert sowie mit gleicher oder besserer Leistungsbeschreibung und Nutzung handeln muss, die von dem Lieferanten oder dem Hersteller der ersetzten Mietgegenstände produziert wurden, oder
- b. hinsichtlich des betroffenen einzelnen Mietgegenstandes gegen Zahlung eines Betrages gemäß nachfolgender Ziffer 5.9. die Aufhebung des Vertrages zu verlangen. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem wir die Zahlung nach einem Totalverlust erhalten, bleibt die Haftung des Kunden, alle gemäß diesem Vertrag fälligen Zahlungen zu leisten, bestehen.
- 5.9. Im Falle der Aufhebung des Vertrages gemäß Ziffer 5.8 b hat der Kunde nach unserer Wahl entweder den Zeitwert des Mietgegenstandes im vertragsgemäßen Zustand zu ersetzen oder uns wirtschaftlich so zu stellen, wie wir bei ungestörtem Ablauf des Vertrags gestanden hätte. Der Kunde hat insbesondere alle ausstehenden Mietzahlungen, den eventuell vereinbarten Restwert, sowie eine anfallende Vorfälligkeitsentschädigung an uns zu zahlen. Entsprechende Zahlungsverpflichtungen des Kunden sind dabei um bei uns entstehende Zinsvorteile (Abzinsung), Entschädigungsleistungen Dritter (z. B. von Versicherern) und um realisierte Verwertungserlöse (nach Abzug der entstandenen Verwertungskosten) im Wege der Saldierung zu kürzen.
- 5.10. Im Falle der Ziffer 5.8 a wird der Kunde sicherstellen, dass das Eigentum an allen neuen Mietgegenständen bzw. Ersatz-Mietgegenständen direkt auf uns übergeht und dass solche neuen Mietgegenstände oder Ersatz-Mietgegenstände Bestandteile der Mietgegenstände werden.
- 5.11. Sobald wir überzeugt sind, dass der Kunde die Mietgegenstände vertragsgemäß ersetzt hat, zahlen wir dem Kunden alle Versicherungsgelder, die wir von der Versicherung des Kunden in Bezug auf den Totalverlust vereinnahmt haben (bis zu einer Höchstsumme, die den noch ausstehenden Mietzahlungen entspricht) im Wege einer ratierlichen Verrechnung aus.
- 5.12. Der Kunde wird uns unverzüglich schriftlich über alle neuen Mietgegenstände oder Ersatz-Mietgegenstände informieren.

## 6. Laufzeit und Rückgabe

- 6.1. Sofern nichts anderes vereinbart ist, beginnt die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit am ersten Tag des Monats, in dem die BEKOM, entsprechend der getroffenen Vereinbarung, die vertragliche Leistung aufnimmt. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt bei Mietverträgen – wenn nicht anders vereinbart – 36 Monate.
- 6.2. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) kündbar. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf in Textform (z. B. per Brief, Telefax oder E-Mail) gekündigt wird.
- 6.3. Mietverträge für Hardware oder Software haben eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten, Laufzeitbeginn ist am ersten Tag des Monats, in dem die BEKOM, entsprechend der getroffenen Vereinbarung, die vertragliche Leistung aufnimmt.
- 6.4. Mietverträge sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten kündbar, sofern nicht anders schriftlich vereinbart. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr.
- 6.5. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen Geschäftsbedingungen obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.
- 6.6. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 6.7. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde die Mietsache in ordnungsgemäßem Zustand zurückzugeben. Die Rückgabepflicht umfasst auch die überlassene Software auf Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation. Installationen und ggf. erstellte Kopien der überlassenen Software sind vollständig und endgültig zu löschen.
- 6.8. Bei der Rückgabe von Hardware wird ein Protokoll erstellt, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.
- 6.9. Sofern nichts anderes vereinbart wird, trägt der Kunde die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware.

## 7. Vergütung und Zahlung

- 7.1. Die vom Kunden zu leistende Vergütung bzw. Miete ergibt sich aus dem Mietvertrag. Die Miete umfasst die Vergütung für die Überlassung der Mietsache, sofern eine gesetzliche Instandhaltungspflicht besteht, auch für die Instandhaltung und ggf. Instandsetzung der Mietgegenstände.

- 7.2. Wir stellen unsere Leistungen gemäß dem vereinbarten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts anders vereinbart wurde, ermächtigt der Kunde uns, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.
- 7.3. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, sind wir berechtigt, diese gemäß aktueller Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.
- 7.4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.
- 7.5. Ist der Kunde mit mehr als einer Rate in Rückstand, sind wir berechtigt, ihm den Zugriff auf die vereinbarte Leistung in unserem Rechenzentrum zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die fälligen Raten und Zahlungen zu leisten.
- 7.6. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang unverzüglich wieder ein.
- 7.7. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, sind wir berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 7.8. Kommt der Kunde mit der Annahme der Leistung in Verzug oder unterlässt bzw. verzögert der Kunde eine ihm sonst obliegende Mitwirkung, so können wir für die infolgedessen nicht geleisteten Dienste die vereinbarte Vergütung verlangen, ohne zur Nachleistung verpflichtet zu sein. Unberührt bleiben unsere Ansprüche auf Ersatz entstandener Mehraufwendungen
- 7.9. Sofern Instandhaltungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen erforderlich sind, werden Tätigkeiten der Instandhaltung oder -setzung, welche aufgrund besonderer Betriebsanforderungen durch den Kunden oder aufgrund Nutzungsart und -intensität durch den Kunden den üblichen oder zumutbaren Wartungs- und Instandsetzungsaufwand übersteigen, werden entsprechend geltenden Tarifen oder vereinbarter Vergütungsregelungen gesondert in Rechnung gestellt.
- 7.10. Wir sind berechtigt, wie auch auf Antrag des Kunden verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Vergütungen, Gebühren und Preise für unsere Leistungen anzupassen, wenn Änderungen im Ausmaß von zumindest 5% hinsichtlich
- a. der Lohnkosten durch Gesetz, Verordnung, Kollektivvertrag, Betriebsvereinbarungen
  - b. Kosten für die Einlizenzierung von Drittanbietertechnologien und -Systemen;
  - c. Kosten für Fremdleistungen; oder
  - d. 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.

- 7.11. Tarifänderungen für Vergütungen, Gebühren und Preise unserer Leistungen werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich per E-Mail oder postalisch mitgeteilt.
- 7.12. Soweit wir kostenlose Zusatzleistungen zur Verfügung stellen, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Wir sind berechtigt, bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen innerhalb einer Frist von 24 Stunden einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In diesem Fall informieren wir den Kunden unverzüglich.

## 8. Störungen

- 8.1. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen nach DIN 66271:1995-06 beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:
- a. Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.
  - b. Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen des Systems für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
  - c. Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass das System bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.

- d. Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen des Systems, welche die Anwendung des Systems nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem System im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann.
- 8.2. Jede Fehlermeldung wird von uns nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weichen wir nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.
- 8.3. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.
- 8.4. Im Falle eines Fehlers haben wir innerhalb unserer Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von 6 (sechs) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 8 (acht) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.
- 8.5. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.
- 8.6. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an unserem Service Desk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer.
- 8.7. Außerhalb unserer Betriebszeiten kann der Kunde Fehler nur über die telefonische Rufbereitschaft unter der in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Rufnummer melden, soweit dies zum Vertragsinhalt zählt. Werden Fehlermeldungen außerhalb unserer Betriebszeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt.
- 8.8. 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.
- 8.9. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.
- 8.10. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.
- 8.11. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnen wir sofort im Anschluss an die Erstreaktion, die Folgen des Fehlers einzugrenzen. So lange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.
- 8.12. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## 9. Herstellergarantien

- 9.1. Herstellergarantien sind Leistungsversprechen, die vom Hersteller an den Endkunden gegeben werden. Sie begründen daher für uns keinerlei Verpflichtung. Der Kunde ist daher selbst verpflichtet, die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus der Herstellergarantie herzustellen.
- 9.2. Insbesondere trägt der Kunde die Kosten des Transportes zum und der Abholung vom Hersteller, Aufbau und Abbau sowie gegebenenfalls die Kosten eines Ersatzgerätes.
- 9.3. Bei der Geltendmachung und Abwicklung von Garantieansprüchen gegenüber dem Hersteller unterstützen wir den Kunden, sofern er dies wünscht, behalten uns jedoch vor, für den dadurch entstehenden Aufwand eine Vergütung nach den jeweils gültigen Tarifen für unsere Leistungen zu verlangen.
- 9.4. Beinhaltet der Vertrag zur Hardware-Vermietung ausdrücklich auch eine Herstellergarantie, so liegt die Verpflichtung bei uns, entsprechende Ansprüche gegen den Hersteller geltend zu machen und durchzusetzen. Kosten und Aufwände, welche in diesen Fällen entstehen, entfallen ausschließlich auf uns, sofern der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht verletzt hat oder die Verletzung seiner Mitwirkungspflichten als ursächlich für den beanspruchten Fall anzusehen sind.

## 10. Haftung, Mängelhaftung

- 10.1. 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.

- 10.2. Im Falle des Verzugs ist die Haftung 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.
- 10.3. Verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhanden waren, ist grundsätzlich ausgeschlossen.
- 10.4. Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leisten wir nur im Rahmen der Ziffer 9.
- 10.5. Sofern dazu verpflichtet erbringen wir Gewährleistung bei Mängeln von Software zunächst durch Nacherfüllung, und zwar nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung, wobei uns für jeden Mangel eine angemessene Zahl von Nacherfüllungsversuchen zusteht. Als angemessen gelten wenigstens zwei Nacherfüllungsversuche.
- 10.6. Bei Mängeln an Fremdsoftware können wir Mängel nicht selbst beseitigen, sondern müssen den Support des Herstellers einsetzen. Wir werden an uns gemeldete Mängel unverzüglich an den Hersteller melden und den Kunden laufend über den Fortgang der Mängeluntersuchungen und der Mängelbeseitigungsarbeiten des Herstellers, soweit wir davon Kenntnis erhalten, unterrichten.
- 10.7. Bei Mängeln an Hardware erfolgt die Mängelbeseitigung durch uns nur dann, wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Bei Vermietung von gebrauchter Hardware schließen wir, soweit gesetzlich zulässig, jedwede Gewährleistung aus. Sofern neue oder neuwertige Hardware eingesetzt wird, sind vorrangig Gewährleistungsansprüche aus Wartungs- und Garantieverträgen gegen den Hersteller zu richten. In Mietverträgen, in denen ausdrücklich solche Leistungen des Herstellers Bestandteil des Mietgegenstands sind, übernehmen wir die Abwicklung solcher Mängel für den Kunden.
- 10.8. Sofern wir zur Behebung von Mängeln an Hardware verpflichtet sind, erfolgt diese durch kostenfreie Nachbesserung bzw. Reparatur. Hierzu ist uns ein angemessener Zeitraum zu gewähren. Falls erforderlich können wir zum Zwecke der Mängelbeseitigung Teile der Hardware oder die gesamte Hardware austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.
- 10.9. Die Haftung für Mängel an unseren Leistungen richtet sich unbeschadet Ziffer 8 nach der Höhe der tatsächlichen Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen, wenn diese unterhalb der vereinbarten Mindestverfügbarkeitsschwelle liegt. Der Nacherfüllungsanspruch ist über die Bestimmungen in Ziffer 8 ausgeschlossen. Der Kunde ist auf ein Minderungsrecht im Verhältnis der Verfügbarkeit der Leistung beschränkt.
- 10.10. Das Rücktrittsrecht des Kunden bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit ist ausgeschlossen. Das Gleiche gilt bei Mängeln, die zutreffend den Fehlerklassen 3 und 4 zugeordnet werden.
- 10.11. Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden zu, wenn wir Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 jeweils nach Setzen einer angemessenen Frist durch den Kunden nicht abstellen oder wir binnen der Reaktionszeiten nicht mit der Fehlerbeseitigung beginnen.
- 10.12. Fristsetzung hat in Schriftform zu erfolgen.
- 10.13. Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn uns ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von uns verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- 10.14. Überlässt der Kunde die Instandhaltung und Wartung von Mietgegenständen Dritten oder führt er selbst solche Arbeiten aus oder kann eine Beeinträchtigung der Integrität der Systeme aufgrund vorheriger Fremdzugriffe, zum Beispiel administrativer Art, nicht ausgeschlossen werden, so ist unsere Haftung ausgeschlossen.
- 10.15. Die Haftung für Mängel ist ausgeschlossen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde an der von ihm betriebenen Hardware oder Software die Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt oder Änderungen vornimmt. Der Haftungsausschluss gilt auch, soweit der Mangel zurückzuführen ist auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung von Geräten oder Software oder auf Fremdeingriffe. Unsachgemäße Benutzung beinhaltet auch die unsachgemäße Bedienung von Software bzw. Anwendungen.
- 10.16. Unwesentliche Abweichungen von Erscheinungsform, Darstellung, Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der vertraglichen Leistungen stellen keine Mängel dar.

- 10.17. Der Kunde muss unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und uns die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen. Verspätet und unzureichend gemeldete Mängel können nicht geltend gemacht werden.
- 10.18. 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.
- 10.19. Dauert die höhere Gewalt länger als acht (8) Wochen, so hat jede Vertragspartei einen Anspruch auf Vertragsanpassung oder kann unter Ausschluss weitergehender Ansprüche der anderen Vertragspartei den Rücktritt erklären.

## 11. Deliktische Haftung

Ergänzend gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Dienste Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zu Lasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns anfallenden Kosten.

## 12. Kennzeichnung; Inhalte; Personenbezogene Daten

- 12.1. Wir sind nicht verpflichtet, die von dem Kunden auf unseren Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für alle auf den gemieteten Systemen abgelegten Daten. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu speichern, insbesondere auf unseren Systemen ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen, insbesondere solche des Jugendschutzes.
- 12.2. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.
- 12.3. Wir werden die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern wir jedoch der Ansicht sind, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, werden wir den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen.
- 12.4. Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, dürfen wir Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten speichern und übermitteln. Wir werden Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.
- 12.5. Der Kunde hat das Recht, eine vollständige Speicherung seiner Verkehrsdaten oder eine vollständige Löschung seiner Verkehrsdaten nach Rechnungsversand zu verlangen. Eine Speicherung der Verkehrsdaten nach dem Rechnungsversand unterbleibt, falls der Kunde von diesem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch gemacht hat.

## 13. Datensicherheit

- 13.1. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten verantwortlich. Er hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Systemen gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf eigenen Systemen gesichert werden, da solche Daten zum Beispiel bei Reparatur-, Instandhaltungs- oder Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf unseren Systemen ist nicht ausreichend, um diese Obliegenheit zu erfüllen.
- 13.2. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei uns gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, können wir gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## 14. Änderungen der besonderen Vertragsbedingungen

- 14.1. Änderungen dieser besonderen Vertragsbedingungen werden dem Auftraggeber mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten per E-Mail oder postalisch mitgeteilt.
- 14.2. 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 widerspruchsfreien Hinnahme hinzuweisen.

## 15. Erfüllungsort und Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges

- 15.1. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist Bad Salzungen.



- 15.2. 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.
- 15.3. Das gesamte Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der UN-Kaufrechtskonvention.
- 15.4. 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
- 15.5. Diese besonderen Vertragsbedingungen gehen im Kollisionsfall unseren anderen Geschäftsbedingungen vor.
- 15.6. 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.