



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der newbetech solutions GmbH für die Instandhaltung von Kommunikationsprodukten

Mit der nachstehenden Geschäftsbedingung regelt die newbetech solutions GmbH und ihr Vertragspartner, nachstehend Kunde genannt, ihre Rechtsbeziehung vorbehaltlich individualvertraglicher Regelungen

### 1 Angebot und Vertragsabschluss

- 1.1 Ein Vertrag zwischen dem Kunden und der newbetech solutions GmbH kommt erst mit der schriftlichen Bestätigung des vom Kunden gegenüber der newbetech solutions GmbH bzw. dem newbetech solutions GmbH Vertriebsbeauftragten erteilten Auftrags durch die newbetech solutions GmbH zustande.
- 1.2 Geschäftsbedingungen oder abweichende Gegenbestätigungen des Kunden sind für die newbetech solutions GmbH unverbindlich, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wird; sie bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der ausdrücklichen schriftlichen Anerkennung durch die newbetech solutions GmbH. Für die Bestimmung des Vertragsinhalts ist ausschließlich die schriftliche Auftragsbestätigung von der newbetech solutions GmbH maßgeblich.
- 1.3 Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten auch für alle Folgegeschäfte zwischen den Parteien.

### 2 Gegenstand des Vertrages

- 2.1 Die newbetech solutions GmbH übernimmt im Rahmen dieses Vertrages die Instandhaltung für die im Vertrag aufgeführten Anlagenteile.
- 2.2 Die Instandhaltung umfasst folgende Leistungen, in Abhängigkeit ihres vertraglich vereinbarten Service Levels:
  - Kundendienst vor Ort
  - Systemprüfung und Überwachung
  - Präventive Maßnahmen zur Erhaltung der Betriebssicherheit der Hard- und Software
  - Korrektive Maßnahmen an der Hard- und Software
  - Ersatz von fehlerhaften Baugruppen
  - Updating von Hard- und Software zur Erhöhung der Betriebssicherheit
  - Materialbeistellung von Ersatzteilen wie Anschluss schnüren, Kapseln usw., die durch natürlichen Verschleiß unbrauchbar geworden sind.
  - Kosten der Reisezeiten und der Fahrten
  - Kosten der Einsatzzeit vor Ort
  - Remote-Diagnose
  - Remote-Fehleranalyse
  - Remote-Softwarefehlerbeseitigung
- 2.3 Die newbetech solutions GmbH stellt die für die Instandhaltung benötigten Werkzeuge, Mess- und Prüfgeräte und Fahrzeuge zur Verfügung; der Kunde stellt für den Remote-Service ein geeignetes Modem zur Verfügung.
- 2.4 Die newbetech solutions GmbH führt die vertraglichen Arbeiten im Rahmen ihrer Geschäftszeiten, derzeit montags bis freitags von 08:00 bis 16:45 Uhr aus. In der Regel beträgt die Reaktionszeit 24 Stunden innerhalb der genannten Geschäftszeiten. Die newbetech solutions GmbH behält sich das Recht vor, die Geschäftszeiten bei Änderung der Betriebs- bzw. Tarifvereinbarungen entsprechend anzupassen.
- 2.5 Sollte die Durchführung von Instandhaltungsarbeiten zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, so ist dies der newbetech solutions GmbH rechtzeitig mitzuteilen. Bei verspäteter oder unterlassener Mitteilung hat die newbetech solutions GmbH das Recht, die tatsächlich entstandenen Kosten zu berechnen.

### 3 Leistungsausschluss

Von den vertraglichen Instandhaltungsleistungen sind ausgeschlossen:

- die Beseitigung von Schäden durch Feuer, Wasser, Umweltverschmutzung, Sabotage, höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung, Überspannung, atmosphärische Störungen, Blitzschlag sowie Störungen, die aus dem Leitungsnetz entstanden sind;
- die Änderung von Software und der Datenträger austausch bei prozessgesteuerten Anlagen;
- die Änderung von Geräten oder Anlagenteilen aufgrund entsprechender behördlicher Auflagen;

- die Prüfung und etwaige Instandsetzung bei Übernahme der Instandhaltung einer in Betrieb befindlichen Anlage oder bei Wiederinbetriebnahme einer vorübergehend außer Betrieb gesetzten Anlage;
- die Kosten für den Lade- und Betriebsstrom;
- die Verbrauchsmaterialien, die zum Betrieb der Anlage notwendig sind (z.B. Druckpapier, Farbbänder, Datenträger, wie Disketten, Kassetten usw.);
- Austausch und/oder Ersatz von Bereitschaftsbatterien für TK-Systeme und Wechselrichter;
- die Schadensbeseitigung an von der newbetech solutions GmbH nicht gelieferten Einrichtungen;
- die Störungsbeseitigung an Anlagen und Geräten, die durch die newbetech solutions GmbH gewartet werden, wenn die Ursache der Störung durch Anschaltung anderer Geräte durch eine Fremdfirma oder durch Betreiber erfolgte;
- die Prüfung der vom Kunden beigestellten Netze und Geräte auf elektromagnetische Verträglichkeit gemäß EMVG (Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten und Netzen) durch die newbetech solutions GmbH. Der Kunde trägt sämtliche Kosten aufgrund eventueller Verstöße gegen das EMVG;
- die Leistungen, die außerhalb der Geschäftszeiten liegen oder über die Geschäftszeiten hinausgehen;
- die Weiterentwicklung der Hardware und Software;
- der Standortwechsel der Anlage oder von Anlagenteilen;
- die Programmierung von kundenspezifischen Softwarepatches sowie deren spätere Anpassung auf ein neues Release (z. B. in Folge eines Updates).

#### **4 Zusätzliche Leistungen**

- 4.1 Die newbetech solutions GmbH wird auch Leistungen erbringen, die über den in Ziffer 2 des Vertrags genannten Umfang hinausgehen bzw. die vom Leistungsumfang des Instandhaltungsvertrages gem. Ziffer 3 ausgeschlossen sind. Solche Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 4.2 Die Programmierung von kundenspezifischen Softwarepatches aufgrund einer gesonderten Vereinbarung erfolgt nur für das zum Zeitpunkt der Beauftragung installierte Release.
- 4.3 Die Leistungen werden von der newbetech solutions GmbH zu ihren üblichen Sätzen nach ihrem Aufwand an Material und Zeit zuzüglich etwaiger Nebenkosten (Wegzeiten, Reise- und Transportkosten u.a.) dem Kunden berechnet.
- 4.4 Leistungen im Rahmen des Leitungsumfanges dieses Vertrags, aber außerhalb der Geschäftszeiten bzw. über die Geschäftszeiten hinausgehend, werden zu den jeweils gültigen newbetech solutions GmbH Verrechnungssätzen zzgl. der jeweiligen Überstundenzuschläge in Rechnung gestellt.
- 4.5 Die Zurverfügungstellung eines Bereitschaftsdienstes bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Ein Bereitschaftsdienst wird gegen Berechnung einer monatlichen Kostenpauschale eingerichtet.

#### **5 Vertragsdauer**

- 5.1 **Der Vertrag hat eine Laufzeit von fünf (5) Jahren bezüglich aller im Vertrag aufgeführten Telekommunikationsgeräte.**
- 5.2 Bezüglich aller übrigen Geräte (PC, EDV-Geräte, Datenkommunikationsgeräte, Multimediageräte) hat er eine Laufzeit von drei (3) Jahren.
- 5.3 Nach Ablauf der ursprünglichen Vertragsdauer verlängert sich die jeweilige Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern
- der Kunde zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode über das letzte oder vorletzte Release verfügt oder
  - sofern der Kunde einen Upgrade auf das neue Release gegen gesonderte Vergütung bis zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode beauftragt
- und der Vertrag nicht spätestens drei (3) Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit durch eine der Parteien gekündigt wird.
- 5.4 Das Recht zur außerordentlichen, auch fristlosen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt durch die vereinbarten Vertragslaufzeiten unberührt. Ein wichtiger Grund, der zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
- der Kunde mit der Entrichtung der Vertragsgebühr in Höhe eines Betrags in Rückstand gerät, der die Vertragsgebühr für zwei (2) Monate übersteigt;
  - ein Insolvenzverfahren oder ein ähnliches Verfahren über das Vermögen der anderen Partei eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung erlischt nicht dadurch, dass die jeweilige Partei nicht unmittelbar nach Vorliegen der Voraussetzungen hiervon Gebrauch macht.

#### **6 Vertragsgebühr**

- 6.1 Die Vertragsgebühr richtet sich nach dem Umfang der Anlage, wie im Vertrag definiert.

- 6.2 Erweiterungen des Telekommunikationssystems werden automatisch Bestandteil des Instandhaltungsvertrags zu den Bedingungen dieses Vertrags. Erweiterungen werden in einem gesonderten Verzeichnis festgehalten. Es gelten die zum Zeitpunkt der Erweiterung gültigen Instandhaltungspreise von der newbetech solutions GmbH. Der Instandhaltungspreis erhöht sich entsprechend den Umfang der Erweiterung. Die erhöhte Vertragsgebühr ist ab betriebsbereiter Übergabe der Erweiterung zu entrichten.
- 6.3 **Die Instandhaltungsgebühr zzgl. der Mehrwertsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe ist ab dem Tage der Betriebsbereitschaft der Anlage für den Rest des laufenden Kalendervierteljahr bis zum fünften Werktag des Quartals im Voraus zu entrichten.**
- 6.4 Die Instandhaltungsgebühr beruht auf dem Ecklohn des Tarifabkommens zwischen dem Arbeitgeberverband und der IG-Metall NRW. Bei Änderung des Ecklohns wird der Preis entsprechend angepasst. Die Veränderung tritt mit dem Beginn des folgenden Kalendervierteljahres in Kraft, nachdem ein neuer Tarifvertrag wirksam wird.
- 6.5 Die Instandhaltungsgebühr ändert sich entsprechend bei Änderung lohnwertig gleichwertiger Leistungen sowie von Material- und Bereitstellungskosten.
- 6.6 Die newbetech solutions GmbH ist berechtigt, im Falle des Zahlungsverzugs Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem jeweiligen Basissatz der Deutschen Bundesbank zu erheben. Darüber hinaus kann die newbetech solutions GmbH pro Mahnung eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 7,67 in Rechnung stellen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines niedrigeren Schadens vorbehalten.
- 6.7 Der Kunde kann gegen Forderungen von der newbetech solutions GmbH nur mit rechtskräftig festgestellten oder von der newbetech solutions GmbH ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. Gleiches gilt für ein diesbezügliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden.
- 6.8 Alle Zahlungen erfolgen in € (EURO) oder in der jeweiligen gesetzlichen Währung der Bundesrepublik Deutschland.

## 7 Gewährleistung

- 7.1 Die Gewährleistung von der newbetech solutions GmbH für Mängel an Lieferungen oder Leistungen beschränkt sich auf die unentgeltliche Beseitigung solcher Mängel am Vertragsgegenstand. Bei mehrmaligem Fehlschlagen der Nachbesserung durch die newbetech solutions GmbH hat der Vertragspartner das Recht, nach seiner Wahl Herabsetzung der Gebühren oder einer Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen.
- 7.2 Auftretende Störungen oder Schäden sind unverzüglich der newbetech solutions GmbH zu melden. Der Kunde ermöglicht eine zügige Durchführung der Arbeiten und hält die notwendigen Unterlagen bereit. Während der Fehlerbeseitigung stellt der Kunde alle erforderlichen technischen Einrichtungen, einschl. Telefonverbindungen, auf seine Kosten zur Verfügung.
- 7.3 Arbeiten an der Anlage, Erweiterungen, Verlegungen und sonstige Änderungen der Anlage, auch wenn sie behördlich gefordert werden, sowie die Anschaltung zugelassener Zusatzeinrichtungen dürfen nur von der newbetech solutions GmbH ausgeführt werden. Dies gilt bei einer speicherprogrammierten Anlage auch für Änderungen der Benutzerdaten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Programme zu ändern oder zu vervielfältigen.
- 7.4 Die Gewährleistungspflicht entfällt, wenn von der newbetech solutions GmbH nicht berechnigte Dritte Arbeiten oder Eingriffe an den Vertragsgegenständen durchführen.

## 8 Haftungsbeschränkung

- 8.1 Die newbetech solutions GmbH haftet nicht für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, sofern sich aus den folgenden Klauseln nichts anderes ergibt.
- 8.1.1 Schadensersatz wegen Nichterfüllung kann der Kunde auch dann geltend machen, wenn die newbetech solutions GmbH nur leichte Fahrlässigkeit zur Last fällt.
- 8.1.2 Sofern die newbetech solutions GmbH eine Vertragspflicht verletzt, die nach der Natur des Vertrags so wesentlich ist, dass ihre Einschränkung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden kann, haftet die newbetech solutions GmbH auch für leichte Fahrlässigkeit.
- 8.1.3 Sofern die newbetech solutions GmbH gemäß Ziffern 8.1.1 und 8.1.2 auch für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung auf die typischerweise mit dem Vertrag verbundenen Schäden begrenzt.
- 8.2 Die Haftung für mittelbare und/oder Folgeschäden sowie für Vermögensschäden ist ausgeschlossen.
- 8.3 Soweit newbetech solutions GmbH Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von der newbetech solutions GmbH.
- 8.4 Handelt es sich beim Kunden um einen Kaufmann und gehört der Abschluss dieses Vertrags zum Betriebe seines Handelsgewerbes, so gelten ergänzend folgende Bestimmungen:
- 8.4.1 Die newbetech solutions GmbH haftet nur für grob fahrlässiges Verhalten seiner leitenden Angestellten, nicht jedoch für solche einfachen Erfüllungsgehilfen.

- 8.4.2 In jedem Falle ist die Haftung der newbetech solutions GmbH auf die typischerweise mit dem Vertrag verbundenen und vorhersehbaren Schäden begrenzt.
- 8.5 Die newbetech solutions GmbH ist nicht für die Prüfung der vom Kunden beigestellten Netze und Geräte auf elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten (EMVG) verantwortlich. Der Kunde trägt sämtliche Kosten aufgrund eventueller Verstöße gegen das (EMVG).
- 8.6 Für Schäden, die durch Missbrauch der vertragsgegenständlichen Produkte entstehen, haftet die newbetech solutions GmbH nur, wenn ein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten seitens der newbetech solutions GmbH nachgewiesen wird.

## 9 Lizenzbedingung

Soweit dem Kunden im Rahmen der vertraglichen Leistungen Computerprogramme sowie dazugehörige Dokumentation (im Folgenden: Software) überlassen werden, gelten – vorbehaltlich der Regelungen in einem gesondert zwischen den Parteien vereinbarten Softwarelizenzvertrag oder in einem Miet- oder Kaufvertrag – die folgenden Bestimmungen:

- 9.1 Die newbetech solutions GmbH erteilt dem Kunden hiermit eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich unbefristete Lizenz für die Software. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software für mehr als die Anzahl von Objekten zu konfigurieren, für die der Kunde eine Lizenz erworben hat. Der Begriff Objekte in o.g. Sinn umfasst u.a. Installationen, Nutzer, Anschlüsse, Agenten und Ports.
- 9.2 Im Übrigen richten sich die Rechte und Pflichten des Kunden hinsichtlich der Software nach den einschlägigen Bestimmungen des Urhebergesetzes (1. Teil, 8. Abschnitt: Besondere Bestimmungen für Computerprogramme) soweit nicht in dieser Ziffer 9 etwas anderes bestimmt ist. Dementsprechend ist dem Kunden ohne eine gesonderte, ausdrückliche Erlaubnis, die schriftlich zu erteilen ist, insbesondere untersagt:
- die dauerhafte oder vorübergehende Vervielfältigung der Software, es sei denn, für Sicherheitszwecke;
  - die Übersetzung, die Bearbeitung, das Arrangement und andere Umarbeitungen der Software sowie die Vervielfältigung der erzielten Ergebnisse;
  - jede Form der Verbreitung der Software durch Vermietung, Unterlizenzierung, Weitergabe oder in anderer Form;
  - die Dekompilierung der Software, soweit sie nicht durch gesetzliche Bestimmungen ausdrücklich erlaubt ist.

Die newbetech solutions GmbH hat das Recht, die Installation der Software per Fernüberwachung oder am Geschäftssitz des Kunden zu kontrollieren, um zu überprüfen, dass die Installation und Konfiguration der Software den Bestimmungen dieser Lizenzbedingungen entsprechen. Kontrollen am Geschäftssitz des Kunden erfolgen nach rechtzeitiger vorheriger Ankündigung und Absprache mit dem Kunden. Der Kunde unterstützt die newbetech solutions GmbH bei der Kontrolle und gestattet der newbetech solutions GmbH insbesondere den Zugang zu seinen Geschäftsräumen sowie zu den entsprechenden Computersystemen.

- 9.3 Die newbetech solutions GmbH stellt den Kunden von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die aus bzw. aufgrund einer Verletzung oder angeblichen Verletzung von Schutzrechten und Urheberrechten durch den normalen Gebrauch oder Besitz der Software entstehen, vorausgesetzt dass der Kunde
- die newbetech solutions GmbH unverzüglich schriftlich über einen ihm bekannte oder ihm gegenüber behauptete Verletzung unterrichtet;
  - ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von der newbetech solutions GmbH keinerlei präjudiziellen Handlungen vornimmt oder Erklärungen abgibt;
  - der newbetech solutions GmbH ermöglicht, sämtliche Verhandlungen und Prozesse zu führen und/oder zu beenden.

Darüber hinaus sind die Parteien verpflichtet, sich gegenseitig bei der Abwehr von geltend gemachten Ansprüchen Dritter in angemessenem Umfang zu unterstützen.

- 9.4 Die Freistellungsverpflichtung der Ziffer 9.3 findet keine Anwendung, wenn eine Verletzung oder angebliche Verletzung von Rechten Dritter darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde die Software im Zusammenhang mit nicht durch die newbetech solutions GmbH genehmigter oder gelieferter Ausrüstung bzw. Material verwendet hat oder wenn der Kunde ohne vorheriger schriftlicher Zustimmung von der newbetech solutions GmbH Änderungen an der Software vorgenommen hat.
- 9.5 Die newbetech solutions GmbH ist im Falle einer Verletzung bzw. behaupteten Verletzung von Schutzrechten oder Urheberrechten Dritter berechtigt, die beanstandete Software zu modifizieren oder auszutauschen, soweit dadurch die Gesamtleistung der Software nicht beeinträchtigt wird.
- 9.6 Sämtliche Rechte an der Software inklusive des Copyrights und anderen gewerblichen Schutzrechten verbleiben bei der newbetech solutions GmbH bzw. bei dessen Lizenzgeber. Der Kunde erwirbt ausschließlich die durch diese Lizenzbedingungen eingeräumten Rechte an der Software. Der Kunde verpflichtet sich, den Copyright-Vermerk bzw. andere Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte nicht von der Software zu entfernen und auf allen Sicherungskopien anzubringen.
- 9.7 In dem Fall, dass der Kunde gegen die vorgenannten Lizenzbedingungen verstößt, hat die newbetech solutions GmbH das Recht, die Lizenz zu widerrufen. In diesem Fall hat der Kunde unverzüglich die Software einschließlich aller Kopien zu zerstören. Der Kunde kann die Lizenz jederzeit durch Zerstörung bzw. Rückgabe der Software und aller angefertigten Kopien beenden.

## 10 Sonstige Bestimmungen

- 10.1 Die newbetech solutions GmbH ist berechtigt, den Vertrag in seiner Gesamtheit oder einzelne Rechte und Pflichten daraus auf Dritte zu übertragen. Der Kunde genehmigt im Voraus eine etwaige Übertragung und stimmt einer Abtretung der Ansprüche von der newbetech solutions GmbH aus dem Instandhaltungsvertrag zu. Der Kunde ist verpflichtet, Zahlungen nur an die von der newbetech solutions GmbH genannte Stelle zu leisten.
- 10.2 Überlässt der Auftraggeber Geräte und Anlagen Dritte, so bleibt seine Verpflichtung zur Gebührenzahlung bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung von der newbetech solutions GmbH in diesem Vertrag eintritt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigem Grunde von der newbetech solutions GmbH verweigert werden.
- 10.3 Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung beider Vertragsparteien zustande. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder von Individualvereinbarungen sind nur wirksam, wenn sie in schriftlicher Form erfolgen und von bevollmächtigten Vertretern beider Parteien unterschrieben sind. Dies gilt auch für eine mögliche Vereinbarung über den Verzicht auf die Schriftform.
- 10.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung tritt die Regelung, die rechtlich wirksam ist und der von den Parteien gewollten Regelung wirtschaftlich möglichst nahe kommt, bis die Parteien eine entsprechende neue Vertragsbestimmung vereinbart haben. Dies gilt entsprechend im Falle des Vorliegens einer Regelungslücke.
- 10.5 Es gilt deutsches Recht.