

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 1 Geltungsbereich
- 2 Vertragsgegenstand
- 3 Lieferung, Leistungsdurchführung
- 4 Zahlungsbedingungen
- 5 Servicezeit, Zuschläge und Fahrtkosten
- 6 Bestellung
- 7 Nutzungsrechte
- 8 Mitwirkungspflichten des Kunden, Abnahme
- 9 Cloud Produkte
- 10 Change Request
- 11 Mangelhaftung
- 12 Haftung
- 13 Service Level
- 14 Verschwiegenheit
- 15 Monitoring
- 16 Update-Service
- 17 Fehlerbearbeitungen
- 18 Fernwartung
- 19 Telefon Hotline
- 20 Schulungen
- 21 Datenschutz
- 22 Vertragsbeendigung, Laufzeit
- 23 Schlussbestimmungen

1 Geltungsbereich

- 1.1 Für sämtliche Geschäftsbeziehungen, auch zukünftige, zwischen der TeamCom Goch GmbH (nachfolgend „TeamCom“ genannt) und dem Kunden, insbesondere für den Verkauf von Software und Hardware und für beauftragte Dienst- und/oder Mietleistungen (z.B. Cloud-Lösungen) sowie für die Erbringung von Pflegeleistungen und Werkleistungen durch TeamCom gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 1.2 Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn TeamCom ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen hat, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.
- 1.3 Bei einem Vertragsschluss mit dem Kunden gelten die folgenden Regelungen in der nachfolgenden genannten Rangfolge:
 - a) das Angebot mit den Leistungsbeschreibungen
 - b) diese AGB
 - c) etwaige einbezogene AGB von Drittanbietern

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 TeamCom stellt diverse Leistungen zur Verfügung: Eine jeweils aktuelle Leistungsbeschreibung findet der Kunde in seinem Angebot. Der genaue Umfang der Leistung wird gegebenenfalls im Rahmen einer weiteren Dokumentation der Leistung zwischen den Parteien vereinbart.
- 2.2 Sofern von TeamCom vom Kunden gewünschte Spezifikationen oder Dokumentationen erstellt werden, sind diese kostenpflichtig (nach Aufwand), sofern keine andere Vereinbarung erfolgt.
- 2.3 Der Quellcode (Source Code) von etwaiger überlassener Software ist nicht Teil der Vertragsgegenstände und wird nicht überlassen, es sei denn, dies ist zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich (z.B. auch mit einer Escrow-Vereinbarung) vereinbart.
- 2.4 Hard- und Software wird nur einschließlich einer Installationsanleitung geliefert, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist.

Diese Dokumente können dem Kunden nach Wahl von TeamCom elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

- 2.5 Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von (Re-) Exportrestriktionen. Dies kann insbesondere relevant sein bei Lieferungen hinsichtlich der USA und der U.K..

3 **Lieferung, Leistungsdurchführung**

- 3.1 Bei Überlassung von Software erfolgt dies je nach Vereinbarung z.B. zusammen mit Hardware, Downloadmöglichkeit oder per Cloud (z.B. Software-as-a-Service / „SaaS“).

- 3.2 Bei Lieferung von Waren erfolgt diese bis zur ersten Tür im Erdgeschoss. Der Kunde hat für einen (barriere-) freien Zugang zu sorgen.

- 3.3 Bei nicht ausdrücklicher Vereinbarung über eine Installationsleistung bei Überlassung von Software erfolgt eine gegebenenfalls notwendige Installation durch den Kunden.

- 3.4 Übernimmt TeamCom vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von TeamCom verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. TeamCom schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. TeamCom ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde TeamCom nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

Bei der Installation von Software stehen, sofern nicht anders vereinbart, die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von TeamCom.

- 3.5 Unabhängig davon, ob eine Lieferung von Waren durch TeamCom, durch den Kunden oder durch Dritte erfolgt, geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald mit der Lieferung begonnen wird oder der Kunde der Pflicht zur Abnahme der Ware nicht nachkommt.

- 3.6 Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware im Eigentum von TeamCom.

- 3.7 TeamCom behält sich das Eigentum an gelieferter Software und Hardware bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien vor. Etwaig erteilte Nutzungsrechte können durch TeamCom nach vorheriger schriftlicher Mahnung und Hinweis darauf bei unberechtigter Zahlungsverweigerung des Kunden widerrufen werden. Der Kunde kann nachweisen, dass ihm ein Zurückbehaltungsrecht in dem jeweiligen Vertragsverhältnis zusteht.

- 3.8 Der Kunde wird von TeamCom erhaltene Programmreleases, Fehlerkorrekturen und Programmumgebungen selbst installieren und organisieren, sofern dies nicht als Leistung für TeamCom ausdrücklich vereinbart wurde.

- 3.9 Erbringt TeamCom über die ursprüngliche Vereinbarung vom Kunden beauftragte Leistungen (Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungsleistungen etc.) werden diese gesondert vergütet. Ist zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, sind Zeitaufwände nach dem aktuell gültigen Stundensatz von TeamCom zu vergüten und Reisekosten werden nach Aufwand berechnet.

- 3.10 Termine zur Erfüllung der vereinbarten Leistung (Liefertermine) bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung in einem Zeitplan. Im Übrigen sind die von TeamCom genannten Termine „ca. -Termine“ und nur dann verbindlich, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wurde.

- 3.11 Der Kunde ist verpflichtet, TeamCom alle notwendigen Informationen und Materialien für die Durchführung des Vertrages zu übermitteln. Eine Verzögerung dieser Übermittlung durch den Kunden oder durch am Projekt vom Kunden einbezogener Drittfirmen zieht auch eine entsprechende Verzögerung eines vereinbarten Liefertermins nach sich.

- 3.12 Für die Dauer etwaiger Prüfung von Entwürfen, Demos, Testversionen, Programmen oder Programmteilen etc. durch den Kunden ist die Lieferzeit jeweils unterbrochen. Die Unterbrechung wird vom Tage der Benachrichtigung des Kunden bis zum Tage des Eintreffens seiner Stellungnahme gerechnet.

- 3.13 Verlangt der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen des Auftrags, welche die Erledigung des Auftrages beeinflussen, so ist TeamCom berechtigt, eine etwaige verbindlich vereinbarte Lieferzeit im eigenen Ermessen und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden entsprechend zu verlängern.
- 3.14 Bei Lieferungsverzug ist der Kunde in jedem Falle erst nach Stellung einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen zur Ausübung der ihm gesetzlich zustehenden Rechte berechtigt.
- 3.15 Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Versand aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist TeamCom berechtigt, nach Setzung und Ablauf einer 14-tägigen Nachfrist, nach seiner Wahl sofortige Vergütungszahlung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung abzulehnen und Schadenersatz statt der ganzen Leistung zu verlangen. Die Fristsetzung muss schriftlich oder in Textform erfolgen. TeamCom muss hierin nicht nochmals auf die Rechte aus dieser Klausel hinweisen. Bei nicht abgerufenen Leistungen können von TeamCom auch in Kontingente umgewandelt werden.
- 3.16 Im Fall des vorstehend geregelten Schadenersatzverlangens beträgt der zu leistende Schadenersatz 20 % der vereinbarten Nettovergütung. Der Nachweis einer anderen Schadenshöhe oder des Nichtanfalles eines Schadens bleibt beiden Parteien vorbehalten. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden. Mit Eintritt des Annahme- bzw. Schuldnerverzuges geht die Gefahr der zufälligen Verschlechterung und des zufälligen Untergangs auf den Kunden über.
- 3.17 Für die Verwertung der von IT-Systemen des Kunden kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse bleibt allein der Kunde verantwortlich.
- 3.18 Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen von TeamCom zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet.

4 Zahlungsbedingungen

- 4.1 Alle Preise sind in EUR und gelten zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer und etwaiger Zölle.
- 4.2 Eine Abrechnung erfolgt grundsätzlich zum Stundensatz nach tatsächlichem Aufwand, sofern keine anderweitige Vereinbarung über Pauschalen besteht. Die stundensätzliche Abrechnung erfolgt im 15min-Takt. Aufwandseinschätzungen sind stets unverbindlich.
- 4.3 Die Vergütung nach Aufwand ist jeweils zum Abschluss der jeweiligen Leistung fällig, sofern die Parteien nicht etwas anderes (z.B. im Angebot von TeamCom) vereinbart haben.
- 4.4 Ist zwischen den Parteien eine monatliche oder jährliche Abrechnung vereinbart, ist TeamCom berechtigt den Zeitpunkt für die Rechnungsstellung für die Abrechnungszeiträume frei zu wählen.
- 4.5 Bei pauschaler Vergütung kann TeamCom die Zahlung im Voraus berechnen. TeamCom behält sich vor, Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die die Forderungen von TeamCom gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer Woche nach, so kann TeamCom vom Vertrag zurücktreten.
- 4.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind alle Vergütungen sofort, spätestens aber nach 8 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. TeamCom ist berechtigt Teilleistungen abzurechnen.
- 4.7 Die Rechnungsversendung erfolgt grundsätzlich per E-Mail. Soweit der Kunde ausdrücklich eine Zusendung der Rechnung per Post zusätzlich wünscht, ist TeamCom berechtigt, pro versendeter Rechnung 8,00 EUR zu berechnen.
- 4.8 Sofern der Kunde einen Vertrag ohne Verschulden von TeamCom abbricht, ist TeamCom bei nicht mehr erfolgter Leistung berechtigt, 80% der noch verbleibenden vertraglichen Vergütung abzurechnen. Sollte sich die Vergütung nach letztem Vertragsstand erhöht haben, bezieht sich die Abrechnung auf diese neue Vergütungssumme.
- Bei Dauerschuldverhältnissen gilt die verbleibende Vergütung bis zum Zeitpunkt der nächsten ordnungsgemäßen (zum nächstmöglichen Kündigungstermin) Beendigung des Vertrages.
- 4.9 Bei Zahlungsverzug des Kunden in nicht unerheblicher Höhe ist TeamCom berechtigt, die Leistungen oder auch einzelne vom Kunden beauftragte Optionen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die Vergütungen zu zahlen. Kommt der Kunde mit der Bezahlung für mehr als 60 Tage in Verzug, kann TeamCom das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung

einer Frist kündigen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.

- 4.10 TeamCom ist berechtigt, die Vergütung einseitig im Falle der Erhöhung von Materialherstellungskosten und/oder Material- und/oder Produktbeschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch Umweltauflagen und/oder Währungsschwankungen und/oder Zolländerung und/oder Frachtsätzen und/oder öffentlichen Abgaben
- 4.11 entsprechend zu erhöhen, wenn diese die Beschaffungskosten oder Kosten der vertraglich vereinbarten Leistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung mehr als 4 Wochen liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder allen der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung aufgehoben wird.
- 4.12 Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechts 20 % oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zur Kündigung von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur innerhalb von zwei Wochen nach Mitteilung des erhöhten Preises geltend machen.
- 4.13 Der Kunde kann mit TeamCom Dienstleistungskontingente vereinbaren. Bei fehlender Inanspruchnahme des Kunden der Kontingente verfallen die vereinbarten und nicht genutzten Stunden mit Ablauf des jeweiligen Kontingentszeitraumes. Eine Vergütungspflicht bleibt bestehen.

5 Servicezeit, Zuschläge und Fahrtkosten

- 5.1 Sofern keine anderweitigen Vereinbarungen bestehen ist die Servicezeit von TeamCom für alle Leistungen Montags bis Donnerstags von 9.00 – 17.00 Uhr und Freitags von 9:00 – 15:00 Uhr.
- 5.2 Für außerhalb der Servicezeit liegende beauftragte Leistungen werden folgende Zuschläge berechnet:
- Montag – Donnerstag:
17:00 – 21:59 Uhr: 25%
22:00 – 08:59 Uhr: 50%
Freitags ab 15:00 Uhr und Samstags: 50%
Sonntage und Feiertage: 100%
Der 24.12. und der 31.12. gelten nicht als Werktag.
- 5.3 Etwaige Fahrtkosten für Leistungen außerhalb des Geschäftssitzes von TeamCom werden mit einer Pauschale gemäß Angebot pro gefahrenen Kilometer abgerechnet. Sofern nicht anders vereinbart ist, ist TeamCom berechtigt, die Anfahrts- und Rückfahrzeit mit der Höhe des vereinbarten Stundensatzes abzurechnen.
- 5.4 Bei Stornierung von vereinbarten Terminen durch den Kunden berechnet TeamCom folgende Dienstleistungsanteile: Bis 1 Woche vorher 25%, bis 3 Tage vorher 50%, 2 Tage vorher 75%, 1 Tag, vorher oder am selben Tag 100%.
- 5.5 Für die Leistungserfüllung notwendige und angemessene Kosten (z.B. Parkgebühren) werden vom Auftraggeber übernommen. Etwaige weitere Auslagen werden nach tatsächlichem Aufwand und vorheriger Vereinbarung berechnet.

6 Bestellung

- 6.1 TeamCom verpflichtet sich, nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrages weitere für das Vertragsverhältnis geltende Bedingungen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 6.2 Der Kunde hat die Möglichkeit verschiedene Module und Optionen bei TeamCom zu beauftragen. TeamCom darf davon ausgehen, dass Beauftragungen und Bestellungen durch Mitarbeiter des Kunden von diesem autorisiert wurden, wenn der jeweilige Mitarbeiter üblicherweise im angemessenen Rahmen Support- und Teilleistungen abrufen.
- 6.3 Sofern die Bestellung über eine Webseite von TeamCom oder eine elektronische Plattform erfolgt, gilt: Die dargestellten Angebote stellen kein Angebot im juristischen Sinne dar. Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Eingabefehler können vor Absenden der

Bestellung mittels der üblichen Tastatur- und Mausfunktionen berichtigt werden. Mit Mausklick auf den die Bestellung abschließenden Button unterbreitet der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot. Nach Eingang des Angebots des Kunden erfolgt der Vertragsabschluss hinsichtlich der bestellten Leistung mit der Annahme der Bestellung von TeamCom durch ausdrücklich erklärte Auftragsbestätigung oder durch Aufnahme der Leistung bzw. Produktbereitstellung.

- 6.4 Sofern die Bestellung über E-Mail, Fax oder Telefon zu Stande kommt, gilt: Der auf der Webseite von TeamCom dargestellte oder in sonstiger Form (z.B. E-Mail) übermittelte Leistungskatalog stellt kein Angebot im juristischen Sinne dar. Mit der Bestellung per E-Mail, Fax oder Telefon erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Der Vertragsabschluss hinsichtlich der bestellten Leistung erfolgt mit der Annahme der Bestellung von TeamCom durch ausdrücklich erklärte Auftragsbestätigung oder durch Aufnahme der Leistung bzw. Produktbereitstellung.

7 Nutzungsrechte

- 7.1 Soweit keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt TeamCom dem Kunden jeweils zum Zeitpunkt der Übergabe bzw. Überlassung eines Werkes das nicht ausschließliche, örtlich unbeschränkte und dauerhafte Recht ein, die Software/Leistungen vertragsgemäß für eigene Zwecke zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden. Für jede weitere, nicht notwendige Kopie oder Virtualisierung benötigt der Kunde ein separates Nutzungsrecht.
- 7.2 Bei Mietleistungen von TeamCom gilt als Ausnahme zu Ziffer 7.1, dass lediglich ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht gewährt wird.
- 7.3 Ist nicht ausdrücklich eine unlimitierte Nutzung vereinbart, erwirbt der Kunde das Recht, die Software auf so vielen in einem lokalen Netz eingebundenen Arbeitsstationen einzusetzen, wie er Lizenzen erworben hat. Bemessungsgrundlage hierfür ist die in der zugehörigen Rechnung aufgeführte Anzahl von Lizenzen sowie gegebenenfalls getroffene Sondervereinbarungen (Mengenstafelungen, unbeschränkte Lizenzen, etc.). Als Arbeitsstationen im Netz gelten auch zu dem Netz gehörende Heimarbeitsplätze, zeitweise ans Netz angeschlossene tragbare Computer sowie Remote-Arbeitsplätze. Dienen diese lediglich als Ersatz für im lokalen Netz eingebundene Arbeitsstationen, ist hierfür keine zusätzliche Arbeitsplatzlizenz erforderlich. Wird die vereinbarte Zahl überschritten, wird fehlerfreier Betrieb nicht gewährleistet. Als Simultanbetrieb gilt auch die Benutzung der Software auf tragbaren Computern.
- 7.4 Die in Softwarelösungen etwaig enthaltenen Copyright- Vermerke, Markenzeichen, andere Rechtsvorbehalte, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienenden Merkmale dürfen nicht verändert oder unkenntlich gemacht werden.
- 7.5 Soweit u.a. Open Source Software Gegenstand einer Lieferung/Leistung ist, überträgt TeamCom in der Regel keinerlei Nutzungsrechte an derselben. Es gelten insoweit die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Open Source Software, die TeamCom im Falle der Zurverfügungstellung mitliefert.
- 7.6 Im Fall der Lieferung bzw. zur Verfügungstellung von Software Dritter gelten ergänzend die Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers bzw. des Dritten.
- 7.7 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller oder der Dritten gelten ausschließlich für die Leistung und die Software Dritter, in Bezug auf Verpflichtungen des Kunden und Rechte des Dritten vorrangig vor diesen AGB. Der Kunde erhält die Software Dritter oder Leistungen Dritter entsprechend der veröffentlichten Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers für die Software.
- 7.8 Für die Nutzung von Software müssen die von TeamCom oder vom Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen und Hinweise zu den Systemvoraussetzungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.
- 7.9 Die Anfertigung einer Sicherungskopie und die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherungen in angemessener Anzahl durch den Kunden sind erlaubt. Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig. Eine Dekompilierung im Rahmen des § 69e UrhG bleibt gestattet. Die Rechte des Kunden aus §§ 69 d Abs. 2 und 3 UrhG bleiben ebenfalls unberührt.

- 7.10 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist vorbehaltlich und unter Berücksichtigung der Rechte des Kunden aus §§ 69c Nr. 2, 69 e UrhG (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) nicht gestattet.
- 7.11 An Entwürfen, Modellen, Skizzen u. ä. Arbeiten von TeamCom, die der Erarbeitung des endgültigen Projekts dienen oder während der Ausführung der vertragsgemäßen Pflegearbeiten entstehen, werden dem Kunden keine Nutzungsrechte eingeräumt. Wünscht der Kunde eine Nutzung von Konzepten und Ideen aus der Entwurfsphase, bedarf es für die Einräumung von Nutzungsrechten einer gesonderten Vereinbarung.
- 7.12 In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene bzw. zur Verfügung gestellte Software außerhalb des Vertragszwecks zu vervielfältigen, zu vermieten oder in sonstiger Weise weiter- bzw. unterzulizensieren, sie öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 7.13 Dem Kunden ist es nicht erlaubt, Dritten die Nutzung der Software zu ermöglichen. Im Hinblick auf die interne Nutzung beim Kunden gelten die jeweils im Angebot etwaig erwähnten Beschränkungen bzw. Lizenzbeschreibungen.
- 7.14 Nutzt der Kunde die erworbene Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die gestattete Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so ist er auf Aufforderung von TeamCom verpflichtet, unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte zu erwerben. Das Recht von TeamCom, die ihr zustehenden Rechte, insbesondere auf Schadensersatz und Unterlassung, geltend zu machen, bleiben davon unberührt.
- 7.15 TeamCom kann bei Bedarf einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer mandatieren, um die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrags durch den Kunden nach vorheriger angemessener Ankündigung zu üblichen Geschäftszeiten auditieren zu lassen. Der Kunde wird bei der Durchführung des Audits in angemessener Weise und ohne Vergütung unterstützen.
- Das Auditrecht beinhaltet das Recht des Wirtschaftsprüfers auf Zugang zu den Geschäftsräumen und Zugriff auf die EDV-Systeme, in denen die relevanten Aufzeichnungen/Produkte vorgehalten werden, vorausgesetzt, dass (a) sich die Wirtschaftsprüfer an die anwendbaren Regeln für Gesundheit und Arbeitssicherheit sowie allgemeine Sicherheitsregeln für die Geschäftsräume halten und (b) die Wirtschaftsprüfer eine angemessene Vertraulichkeitsverpflichtung übernehmen.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden, Abnahme

- 8.1 Wünsche und Vorgaben des Kunden, die bei der Herstellung des Vertragsgegenstandes berücksichtigt werden sollen und zwischen den Parteien vereinbart worden sind, bedürfen stets mindestens der Textform (z.B. E-Mail).
- 8.2 Der Kunde wird die Vertragsgegenstände unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit sowie Funktionstauglichkeit. Der Kunde ist verpflichtet, seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten ordnungsgemäß nach zu kommen.
- 8.3 Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen TeamCom unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel (siehe Ziffer 8.9) zu enthalten.
- 8.4 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.
- 8.5 Der Kunde wird TeamCom in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistung auf eigene Kosten unterstützen. Er wird Änderungen der Betriebsbedingungen, Kontaktdaten sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig an TeamCom mitteilen.
- 8.6 Bei den Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um eine Hauptpflicht des Kunden.
- 8.7 Sofern TeamCom Leistungen und Produkte seitens Dritter im eigenen Namen für den Kunden beauftragen soll, wird dies erst nach Zahlungseingang des Kunden bei TeamCom erfolgen.
- 8.8 Der Kunde wird auf Anforderung durch TeamCom oder soweit für ihn erkennbar erforderlich, insbesondere während der Vertragslaufzeit in Textform einen Verantwortlichen benennen, der alle für

die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.

8.9 Der Kunde stellt sicher, dass die vereinbarten technischen Voraussetzungen für die von TeamCom erbrachten Leistungen erfüllt sind.

8.10 TeamCom zeigt die Abnahmebereitschaft von vereinbarten Werkleistungen z.B. durch Übergabe an den Kunden an.

Der Kunde wird die Vertragsgegenstände nach Übergabe unverzüglich daraufhin untersuchen und testen, ob diese im Wesentlichen im Rahmen einer Abnahme vertragsgemäß sind. Etwaige Mängel wird der Kunde TeamCom umgehend detailliert mit mindestens folgenden Informationen mitteilen:

- Konkrete Fehlerbeschreibung und ggf. Logdateien
- Letzte Benutzeraktionen, die zum Fehler geführt haben (wer was wann wo)
- Screenshots, wenn sie zur besseren Verständlichkeit beitragen
- Häufigkeit und Reproduzierbarkeit

8.11 Entsprechen die Vertragsgegenstände im Wesentlichen den vertraglichen Bestimmungen, erklärt der Kunde, soweit gesetzlich vorgesehen, die Abnahme. Diese Erklärung erfolgt mindestens in Textform durch einen Freigabevermerk.

8.12 Geht innerhalb von zwei Wochen nach Übergabe der Vertragsgegenstände keine detaillierte schriftliche Mängelrüge von nicht unerheblichen Mängeln ein, so gelten die abgelieferten Projektergebnisse als abgenommen bzw. freigegeben.

8.13 Für Mängel, die dem Kunden bei Abnahme bekannt waren, die bei einer ordnungsgemäßen Erstuntersuchung offensichtlich gewesen wären oder die sonst fahrlässig dem Kunden nicht bekannt wurden oder die vom Kunden nicht gemeldet wurden, stehen dem Kunden die Rechte aus der Mängelgewährleistung nicht zu.

8.14 TeamCom behält sich vor, relevante Admin-Passwörter erst mit vollständiger Abnahme des Auftrags durch den Kunden zu übergeben. Fordert der Kunde das Admin-Passwort vorher an, geht mit Übergabe des Passworts die Beweislast für etwaige Mängel auf den Kunden über.

9 Cloud Produkte

9.1 Die TeamCom bietet mitunter auch in Zusammenarbeit mit Cloud Service Providern (CSP) cloud-basierte IT Service Lösungen, wie z.B. Software-as-a-Service, Platform-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service und andere Produkte an.

9.2 Soweit TeamCom dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellt, behält TeamCom sich eine Neuuzuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.

9.3 TeamCom betreibt und nutzt Rechenzentren in der Bundesrepublik Deutschland. TeamCom behält sich vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderen Anbieter anzumieten, sollten die Verfügbarkeit, die technischen Voraussetzungen oder die räumliche Beschränkung des Server-Standorts nicht mehr gewährleistet sein. In diesem Fall wird dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mitgeteilt.

9.4 TeamCom stellt dem Kunden die jeweilige vereinbarte Softwarelösung mit einer Verfügbarkeit von 99,8 % zur Verfügung, sofern keine anderweitige Vereinbarung erfolgt. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die durchschnittliche Verfügbarkeit der Softwarelösungen während der Betriebszeit eines jeden Kalenderjahres. TeamCom behält sich vor, die Leistungserbringung zu unterbrechen, um planmäßige sowie im Notfall unplanmäßige Wartungsarbeiten durchzuführen (die Wartungsfenster). Die Zeiten der Wartungsfenster gelten nicht als Betriebszeiten i.S.d. obigen Regelungen. Planmäßige Wartungsfenster werden grundsätzlich in der Zeit zwischen 20:00 Uhr und 7:00 Uhr morgens durchgeführt und werden 10 Tage vorher von TeamCom angekündigt. Unplanmäßige Wartungsfenster wird TeamCom dem Kunden soweit möglich und zumutbar vorab ankündigen.

9.5 Weitere vorübergehende Betriebsunterbrechungen aufgrund

9.5.1 Störungen des Internets bei fremden Providern oder bei fremden Netzbetreibern sowie

9.5.2 im Falle höherer Gewalt (z.B. als Folge von Feuer, Explosionen),

- 9.5.3 eines Ausfalles, verursacht durch Handeln oder Unterlassen des Kunden oder dessen Mitarbeiter oder des Verhaltens Dritter, das dem Kunden angerechnet werden muss,
- 9.5.4 DNS-Problemen außerhalb der Kontrolle von TeamCom werden ebenfalls nicht für die Berechnung der Betriebszeit berücksichtigt.
- 9.6 Der Kunde sichert zu, dass er keine Inhalte auf von TeamCom zur Verfügung gestellten Cloud-Produkten oder Servern speichert oder darüber überträgt, die
- (i) gesetzeswidrig, pornographisch, obszön, anstößig, belästigend, rassistisch oder ethnisch diskriminierend, schädlich, bedrohlich, diffamierend oder anderweitig diskriminierend sind,
 - ii) illegale Handlungen begünstigt oder fördert,
 - (iii) geistige Eigentumsrechte Dritter verletzt oder
 - (iv) anderweitig unangemessen sind („verbotene Inhalte“).
- 9.7 Der Kunde erkennt an, dass TeamCom keine Kontrolle über vom Kunden gespeicherte oder übertragene Inhalte hat, derartige Inhalte nicht überwacht. TeamCom behält sich das Recht vor, derartige Inhalte unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung zu entfernen, die nach berechtigter Annahme von TeamCom als verbotene Inhalte eingestuft werden können. Der Kunde entschädigt und hält TeamCom schadlos gegenüber sämtlichen Schäden, Verlusten und Aufwendungen, die sich infolge von Klagen oder Ansprüchen Dritter gegen die Inhalte des Kunden ergeben.
- 9.8 Der Kunde ist verpflichtet, seine vertragliche Nutzung so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. TeamCom ist berechtigt, Vertragsgegenstände, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. TeamCom wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und den betreffenden überlassenen Vertragsgegenstand wieder zugänglich machen, sobald der Kunde nachweist, dass die Nutzung so umgestaltet wurde, dass sie den obigen Anforderungen genügt.
- 9.9 Der Kunde ist verpflichtet, die vertragliche Leistung nur in dem Ausmaß in Anspruch zu nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten wird der Kunde vermeiden, um das Gesamtsystem nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von TeamCom zu gewährleisten.
- 9.10 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Netzen, Servern, Software oder Daten der TeamCom oder entsteht bei TeamCom aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten eintreten, kann TeamCom den Service vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen.
- 9.11 Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für so genannte „Denial of Service“-Attacks (nachfolgend „DoS“-Attacks) gilt, die der Kunde über das Rechenzentrum ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacks gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird. Werden vom Kunden über die Server von TeamCom Spam-Mails versendet, kann TeamCom den Service sperren.
- 9.12 Der Kunde ist verpflichtet, die zum Zwecke des Zugangs zu den Diensten von TeamCom erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und TeamCom unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches TeamCom gegenüber zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten TeamCom gegenüber widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von uns nutzen, haftet der Kunde TeamCom gegenüber auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.
- 9.13 TeamCom hat das Recht, Angebote und funktionale Inhalte der Softwarelösungen technisch so zu bearbeiten, aufzubereiten und anzupassen, dass diese auch auf mobilen Endgeräten oder Softwareapplikationen von Dritten dargestellt werden können. TeamCom behält sich vor, die

Softwarelösungen zukünftig nach eigener Wahl mit weiteren Schnittstellen zu ergänzen und technische Funktionen zu verbessern. Ebenfalls können nach Wahl von TeamCom Funktionen entfernt werden, wenn dies nur eine geringfügige Leistungsänderung und keine Änderung der vereinbarten Gesamtfunktionalität bedeutet. Können durch eine für die Cloudlösung technisch notwendige Leistungsänderung berechnete Interessen des Kunden (z.B. bei einer erheblichen Leistungsänderung zum Nachteil des Kunden) nachteilig berührt werden, so teilt TeamCom diese Leistungsänderung dem Kunden schriftlich oder auf elektronischem Wege vor ihrem Wirksamwerden mit und weist ihn in dieser Mitteilung auf sein nachfolgend geregeltes Sonderkündigungsrecht und die Folgen der Nichtausübung des Kündigungsrechts hin. Dem Kunden steht in diesem Fall das Recht zu, den Vertrag, vorzeitig mit einer Frist von 14 Tagen auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht).

- 9.14 Der Kunde hat TeamCom unverzüglich über Störungen der Cloudlösung zu unterrichten und TeamCom in angemessenem Umfang bei der Feststellung der Störung und ihrer Ursachen sowie deren Behebung zu unterstützen.
- 9.15 TeamCom ist berechtigt, sicherheitsrelevante Updates für die Cloudlösung durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich zur Unterstützung bei Durchführung dieser Updates.
- 9.16 Der Kunde schließt mit Drittanbietern, zu denen er gegebenenfalls über Schnittstellen einen Zugang hat, eigene Verträge. TeamCom bietet mit der Cloudlösung lediglich eine technische Möglichkeit der Verbindung und des Zugangs. Der Kunde bzw. der Drittanbietern sind für die Ausgestaltung der zwischen ihnen vereinbarten Leistung verantwortlich.

10 Change Request

- 10.1 Beide Vertragspartner sind berechtigt, unter Angabe wichtiger Gründe den anderen Vertragspartner aufzufordern, über Änderungen oder fachliche Feinspezifikationen zu beraten und zu verhandeln.
- 10.2 Soweit der Kunde über den vereinbarten Umfang hinausgehende Änderungen wünscht, wird TeamCom, gegen Vergütung auf Zeit- und Materialbasis, stundensätzlich tätig. TeamCom wird den dabei entstehenden Aufwand prüfen, sowie ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden dann darüber informieren, welche Änderungen sich dabei insbesondere hinsichtlich der Kosten und des Zeitplans voraussichtlich ergeben. Soweit möglich und notwendig, wird TeamCom auch prüfen, inwieweit eine solche Änderung Auswirkungen auf bisher realisierte Leistungen und deren Nutzbarkeit hat.
- 10.3 Wird über ein Änderungsverlangen keine Einigung erzielt, werden die Parteien, soweit sie keine andere Vereinbarung treffen, das Projekt entsprechend in der bisher aktuellen Version realisieren.
- 10.4 Änderungsverlangen bedürfen der Textform und können auch von TeamCom per E-Mail bestätigt werden.

11 Mangelhaftung

- 11.1 TeamCom gewährleistet, dass sämtliche Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln gemäß BGB behaftet sind.
- 11.2 Die vorbenannte Mangelhaftung bezieht sich nicht auf etwaige eingesetzte Open Source Software, da hier auch keine Nutzungsrechte von TeamCom übertragen werden. Eine Haftung von TeamCom für Sach- und/oder Rechtsmängel ist demnach aufgrund der spezifischen Natur von Open Source Software ausgeschlossen.
- 11.3 Im Fall eines Mangels nach Ziffer 11.1 wird TeamCom innerhalb eines angemessenen Zeitraums gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nach erfüllen.
- 11.4 Die Nacherfüllung kann nach Wahl von TeamCom entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann TeamCom nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass TeamCom zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung

keine Schutzrechte verletzt, oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

- 11.5 Die Mängelbeseitigung durch TeamCom kann auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden oder durch Lieferung einer Umgehungslösung erfolgen.
- 11.6 TeamCom trägt bei berechtigter Mangelrüge die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen.
- 11.7 Etwaigen zusätzlichen Aufwand, der dadurch TeamCom entsteht, dass Produkte vom Kunden an einen anderen Ort als den ursprünglichen Lieferort verbracht wurden, trägt der Kunde.
- 11.8 Stellt sich heraus, dass die Mangelrüge unberechtigt war, kann TeamCom den ihr entstehenden Aufwand ersetzt verlangen, soweit der Kunde zumindest fahrlässig gehandelt hat.
- 11.9 Schlägt die Nacherfüllung fehl und wurde vom Kunden eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens drei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch als endgültig fehlgeschlagen, vielmehr steht die Anzahl der Nacherfüllungsversuche TeamCom während der vom Kunden gesetzten Frist frei, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- 11.10 Das Recht zum Rücktritt aus Liefer- oder Werkverträgen und der Anspruch auf Schadensersatz an Stelle der ganzen Leistung bestehen nur bei erheblichen Mängeln.
- 11.11 Hat TeamCom einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.
- 11.12 Ansprüche wegen eines Mangels (einschließlich bei Dokumentation) verjähren in einem Jahr nach Lieferung. Ziffer 12 gilt entsprechend.
- 11.13 Bietet TeamCom dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programnteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen.
- 11.14 Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er die Produkte verändert hat oder durch Dritte verändern ließ oder mit anderen als den gegebenen Produkten verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag, bzw. bei Mietleistungen die Änderungen keine für TeamCom unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 11.15 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 11.16 Eine Kündigung des Kunden bei Mietleistungen gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn TeamCom ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Ziffer 11.10 gilt entsprechend.
- 11.17 Zwingende vom Gesetz vorgesehene unbeschränkte Haftung von TeamCom und Ziffer 12 (Haftung) dieses Vertrages bleiben von diesen Regelungen unter Ziff. 11 unberührt.

12 Haftung

- 12.1 Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder Gesundheit entstehen, ist die Haftung ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von TeamCom, von gesetzlichen Vertretern oder von Erfüllungsgehilfen von TeamCom beruhen und das Verhalten auch keine Verletzung von für den Vertragszweck wesentlichen Nebenpflichten ist.
- 12.2 Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „Kardinalpflichten“).

- 12.3 Dieser Haftungsausschluss – sowie weitere Haftungsbegrenzungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht, soweit Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind, ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen wurde.
- 12.4 Sofern die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf einfacher Fahrlässigkeit von TeamCom, gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten von TeamCom beruht, oder wenn die Verletzung auf einfacher oder grober Fahrlässigkeit von sonstigen Erfüllungsgehilfen beruht, ist die Haftung von TeamCom auf die Schadenssumme beschränkt, die von TeamCom bei Vertragsschluss vorhersehbar und vertragstypisch war.
- 12.5 Der Kunde ist verpflichtet angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass ein Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, und zwar durch ein Ausweichverfahren, Datensicherung, Störungsdiagnose usw. Der Kunde ist verpflichtet etwaigen Datenverlust vorzubeugen und regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherung vorzunehmen.
- Bei Datenverlust haftet TeamCom allein in Höhe der Wiederherstellungskosten der Datensicherung. Ziffer 12.5 findet keine Anwendung, wenn die Datensicherung als Hauptleistung von TeamCom vereinbart wurde.
- 12.6 Bereitgestellte und /oder gelieferte Software und Services sind – sofern nicht ausdrücklich vereinbart – nicht zum Gebrauch in Verbindung mit Kernkraftwerken, der Luftfahrt, dem öffentlichen Verkehrswesen oder medizinischen Anwendungen oder anderen, grundsätzlich gefährlichen Anwendungen vorgesehen, die Tod, Körperverletzungen, katastrophale Schäden oder Massenvernichtungen bewirken könnten. Der Kunde bestätigt, dass TeamCom in keinem Fall für Schäden als Folge des Gebrauchs der Software in diesen Umgebungen haftet.
- 12.7 Sofern der Kunde mit TeamCom die Bereitstellung und Durchführung von Updates von Drittsoftware vereinbart hat, ist ihm bewusst, dass die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software allein in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers liegt. Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt TeamCom keine Haftung. Dem Kunden ist bewusst, dass vorherige Installationen auf Testsystemen die Risiken beschränken können. Bei Sicherheitsbedenken ist TeamCom berechtigt, auf ein Testsystem zu bestehen.
- 12.8 Der Kunde stellt TeamCom von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die Dritte gegen TeamCom wegen einer Verletzung ihrer Rechte durch die vom Kunden schuldhaft verursachte unberechtigte Nutzung von Leistungen von TeamCom geltend machen. Der Kunde übernimmt alle TeamCom aufgrund dieser Verletzung von Rechten Dritter entstehenden angemessenen Kosten, einschließlich der für die Rechtsverteidigung entstehenden angemessenen Kosten. Alle weitergehenden Rechte sowie Schadensersatzansprüche von TeamCom bleiben unberührt. Der Kunde teilt TeamCom ab Kenntnis die Geltendmachung von Ansprüchen durch Dritte im Hinblick auf die vereinbarten Leistungen mit.
- 12.9 Der Kunde wird bei berechtigter Inanspruchnahme durch Dritte gemäß Ziffer 12.8 die gegenständlichen Leistungen nicht mehr nutzen.
- 12.10 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten ebenfalls zugunsten der Lieferanten, Reseller, Partner oder deren jeweiligen Zweigstellen des Anbieters sowie der Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

13 Service Level

- 13.1 Es gelten folgende Service Level-Vereinbarungen und Fehlereinstufungen bei der Bearbeitung von Fehlern und Mängel von TeamCom für den Kunden:
- 13.1.1 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“). Die setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.

- 13.1.2 Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- 13.1.3 Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.
- 13.1.4 Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind. Änderungswünsche und neue Anforderungen des Kunden werden ebenfalls mit Fehlerklasse 4 klassifiziert.
- 13.2 Jede Fehlermeldung wird von TeamCom nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht TeamCom 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. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.
- 13.3 Im Falle eines Fehlers reagiert TeamCom gemäß vertraglicher Verpflichtung auf die Fehlermeldung des Kunden. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit ein angemessener Zeitraum.
- 13.4 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet. Den Parteien bleibt es vorbehalten etwaige feste Reaktionszeiten individuell zu vereinbaren.
- 13.5 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden über die von TeamCom angegebenen Kontaktwege.
- 13.6 Gemeldete Störungen werden in einem Ticketsystem erfasst. Das Ticket wird während der Servicezeiten (Ziffer 5) innerhalb von 1 Stunde nach Eingang der Störungsmeldung erfasst. Die Bearbeitung beginnt mit der Erfassung der Störung und endet nach dem Abschluss der Störungsbehebung. Nach Behebung der Störung erhält der Kunde eine schriftliche Nachricht, in der die Ursache und die Maßnahmen zur Beseitigung der Störung mitgeteilt werden. TeamCom behält sich vor, den Aufwand zur Beseitigung von Störungen, deren Ursache der Kunde selbst zu verantworten hat und der nicht bereits vertraglich vereinbart ist, dem Kunden in Rechnung zu stellen. Eine etwaige Servicetelefonnummer und Servicemailadresse werden dem Kunden separat mitgeteilt.
- 14 Verschwiegenheit**
- 14.1 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, während der Laufzeit dieser Vereinbarung und für einen unbeschränkten Zeitraum nach Beendigung dieser Vereinbarung über alle im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei Stillschweigen zu bewahren.
- 14.2 Diese Verschwiegenheitsregelung gilt nicht für Informationen, die einer Partei bereits vor Mitteilung durch die andere Partei in rechtlich zulässiger Weise bekannt waren oder die offenkundig sind.
- 14.3 Ist eine Partei zur Offenlegung der vertraulichen Informationen durch den Beschluss eines Gerichts, der Anordnung einer Behörde oder sonstigen Einrichtung oder gesetzlich dazu verpflichtet, werden sich die Parteien vor Offenlegung, soweit tunlich, abstimmen, und es wird nur der Teil der vertraulichen Informationen offengelegt, der offengelegt werden muss.
- 15 Monitoring**
- 15.1 Bei Vereinbarung über Monitoringleistungen kann eine Überwachung von Vertragsgegenständen (z.B. IT- Infrastruktur oder von Software) durch eine von TeamCom gewählten Monitoringsoftware erfolgen. Im Falle einer drohenden Fehlfunktion oder Störung erfolgen Alarmierungen an TeamCom sowie, wenn vereinbart, auch per Nachricht an benannte Personen des Kunden.
- 15.2 Die Weiterleitung von nicht automatisierten Monitoringmeldungen erfolgt je nach Vereinbarung im Rahmen der Servicezeiten.
- 15.3 Der Einsatz der Monitoringsoftware wird durch TeamCom so erfolgen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz des Kunden nicht nachteilig beeinträchtigt werden.

Gefährden vom Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes des Kunden oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann TeamCom die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen. Um eine Überwachung sicherstellen zu können, ist der Kunde verpflichtet eine ausreichende Internetverbindung zur Verfügung zu stellen. Der Status der Verbindung wird ebenfalls im Monitoring überwacht.

- 15.4 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Hardware und dessen Programme. Seitens TeamCom wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung eines Servers, die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung durch den Kunden durchgeführt werden müssen, sofern keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung vorliegt. Gleiches gilt für Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft der IT-Systeme zu erhalten. Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung.

16 Update-Service

Ein etwaiger vereinbarter Update-Service soll die im Rahmen des Service vereinbarte Software auf den jeweils neuesten vom Hersteller freigegebenen Stand bringen und Fehler, die TeamCom bekannt sind, dem Hersteller zur entsprechenden Bearbeitung melden, um so einen sinnvollen „Workaround“ zu ermöglichen. Hierzu erhält der Kunde folgende vom Hersteller neuen entwickelten Programmversionen der jeweiligen Software zur Verfügung gestellt, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind.

- Servicepacks zur erweiterten Fehlerbeseitigung
- Updates, d.h. verbesserte Programmversionen
- Upgrades, d.h. weiterentwickelte Programmversionen, sofern diese vom Kunden durch den Hersteller erworben wurden

- 16.1 Die Installation der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software und die Pflege von Erweiterungen, Ergänzungen, Schnittstellen, Scripting oder sonstigen Weiterentwicklungen, die seitens TeamCom oder des Kunden vorgenommen wurden, sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, soweit nicht explizit anders vereinbart, und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Bei Inanspruchnahme von TeamCom erfolgt eine gesonderte Berechnung auf der Basis der aktuellen Preisliste von TeamCom.
- 16.2 Die Software-Aktualisierungen werden ausschließlich für Software erbracht, für die eine entsprechende Softwarelizenz vom jeweiligen Hersteller rechtmäßig erworben wurde.
- 16.3 Zur Leistung ist TeamCom nur dann verpflichtet, wenn der Kunde die jeweils neueste und von TeamCom freigegebene Fassung der Software sowie die jeweils freigegebene und für die konkrete Konstellation und Systemumgebung von TeamCom empfohlene Fassung erforderlicher systemnaher Software einsetzt.
- 16.4 Durch den Abschluss des Update-Service erwirbt der Kunde damit gleichzeitig die Nutzungsrechte derjenigen Software und Module, die ihm in Erfüllung des Vertrages überlassen werden. Dies gilt nur, sofern sich die Vertragsleistung auf rechtmäßig bezogene Software-Nutzungslizenzen bezieht.
- 16.5 TeamCom ist berechtigt, zur Überprüfung der Lizenznutzung einen Lizenzreport anzufordern. Der Kunde verpflichtet sich, auf Anforderung dem Auftragnehmer einen aktuellen Lizenzreport zuzusenden oder durch TeamCom mittels Fernzugriff auf das System einen Lizenzreport erstellen zu lassen. Es erfolgt keine automatische Aktualisierung und somit keine automatische Verrechnung der tatsächlich im Einsatz befindlichen Lizenzen und Module für das gelaufene mit dem folgenden Wartungsjahr. Wird festgestellt, dass mehr Lizenzen genutzt werden als lizenziert sind, sind die fehlenden Lizenzen und Module nachzukaufen und werden dadurch in die Geltung der Update-Service-Vereinbarung mit aufgenommen.
- 16.6 Einzelne tatsächlich nicht mehr benötigte Lizenzen und Komponenten können grundsätzlich nur durch Kündigung, auch durch Teilkündigung, unter Einhaltung der Kündigungsfrist aus der Wartung herausgenommen werden. Sie fallen dann bei der Berechnung der Vergütung für das

kommende Vertragsjahr nicht mehr an. Eine rückwirkende Verrechnung ist ausgeschlossen. Die grundsätzliche Geltung des zugrundeliegenden Vertrages bleibt in jedem Fall unberührt

17 Fehlerbearbeitungen

- 17.1 Die Pflege wird nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Nutzer orientiert.
- 17.2 TeamCom übernimmt je nach Vereinbarung die Fehlerbearbeitung für die Vertragsgegenstände. Die Leistungen werden nur in Bezug auf die zuletzt an den Kunden übergebenen oder eingesetzten Version erbracht. TeamCom bearbeitet Fehler innerhalb einer angemessenen Frist. Etwaige feste Interventionszeiten (SLA) gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Auftretende Fehler sind durch den Kunden in für TeamCom möglichst nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und in Textform oder per angebotener Hotline zu mitzuteilen.
- 17.3 Soweit nicht anders explizit vereinbart, ist TeamCom nicht verpflichtet, Serviceleistungen für Komponenten des IT-Systems zu erbringen.
- 17.4 TeamCom erbringt die Fehlerbearbeitung nach seiner Wahl vor Ort oder per Fernwartung bzw. durch Neulieferung oder Reparatur. Die TeamCom ist berechtigt, Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung gemäß Ziffer 11 zu nutzen.
- 17.5 Während der Fehlerbeseitigung kann TeamCom verlangen, dass der Kunde im Bedarfsfall einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite stellt, der Auskunft über das Gesamtsystem bei dem Kunden und die Verwendung der Vertragssoftware sowie den geltend gemachten Fehler geben kann und Testläufe durchführen kann.
- 17.6 Der Kunde wird im Bedarfsfall TeamCom und seinen Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware mindestens während der normalen Bürozeiten, nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und erforderliche Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.

18 Fernwartung

- 18.1 Zur Leistungserbringung aus der Ferne ist TeamCom berechtigt, Fernwartungslösungen zu nutzen. Bei Vereinbarung über einen Remote-Zugang ist der Kunde für die Ermöglichung des Zugangs verantwortlich und trägt die Verbindungskosten. Der Kunde erlaubt unbeaufsichtigte, protokollierte angemessene Fernzugriffe, soweit keine anderweitige Vereinbarung besteht.
- 18.2 Fernzugriff bedeutet, dass ein Mitarbeitender von TeamCom und von TeamCom beauftragte Dritte über eine Internetverbindung Zugriff auf die Geräte des Kunden nimmt. Dazu wird eine Fernzugriffssoftware verwendet, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt. Dabei wird der Bildschirminhalt an das Technikergesetz übertragen. Weiterhin ist ein Zugriff auf Systemebene wie bspw. Systemregistrierung, Dateisystem, Dienste und Kommandozeile im Hintergrund möglich, ohne den Benutzer zu stören.
- 18.3 Der Fernzugriff ist in jedem Falle kostenpflichtig sofern er nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung enthalten ist und wird zum aktuellen Stundensatz abgerechnet bzw. gegen bestehende Vereinbarungen verrechnet.
- 18.4 Sollte eine Problemlösung durch Remote-Zugriff nicht möglich sein, weil der Zugriff von dem Kunden nicht sichergestellt werden konnte, so erfolgt im Notfall nach Wahl von TeamCom ein erforderlicher Vor-Ort-Einsatz im Rahmen einer gesonderten Vergütungsabrechnung.

19 Telefon Hotline

- 19.1 Sofern vereinbart stellt TeamCom eine Telefon Hotline für Beratungsleistungen in der Servicezeit zur Verfügung.
- 19.2 TeamCom wird IT-System-bezogene Fragen von Seiten des Kunden im Rahmen der Supportleistungen, wenn möglich, sofort beantworten. Ist eine weitergehende Recherche erforderlich, kann TeamCom diese Recherche durchführen und die Fragen dann in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte.

20 Schulungen

- 20.1 TeamCom kann dem Kunden Schulungsleistungen mit konkreten Schulungsinhalten bzw. Seminare gemäß dem separaten Angebot anbieten. Grundsätzlich ist TeamCom berechtigt, die Schulung auf einer Onlineplattform zur Verfügung zu stellen, sofern im Angebot nicht ausdrücklich eine Live- oder Vorort-Schulung vereinbart ist.
- 20.2 Bei einer Onlineschulung wird TeamCom dem Kunden die Zugangsdaten rechtzeitig mitteilen, wobei der jeweilige Zugang ausschließlich von dem Kunden bzw. seinem für die Schulung angemeldeten Mitarbeiter genutzt werden darf.
- 20.3 Die Schulungszeiten ergeben sich aus dem konkreten Angebot.
- 20.4 Bei einer im Angebot vereinbarten Mindestteilnehmerzahl besteht ein Anspruch auf Durchführung der Schulung bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht. TeamCom wird sich bemühen, bei reduzierter Teilnehmerzahl einen alternativen Termin anzubieten. Bei vereinbarter maximaler Teilnehmerzahl ist TeamCom berechtigt, anfragende Teilnehmer bei Übersteigen der Teilnehmerzahl abzulehnen.
- 20.5 Bei Vor-Ort-Schulungen bei dem Kunden oder an von Kunden gewünschten Orten, bei denen der Referent anreisen muss, werden zusätzliche Reisekosten gemäß dieser AGB berechnet.
- 20.6 Sollte eine Übernachtung für den Referenten anfallen, muss der Kunden die zugehörigen Auslagen ebenfalls gemäß Angebot bzw. vorheriger Vereinbarung übernehmen.
- 20.7 Die Anreise und die Übernachtung sind von jedem Teilnehmer bei Vor-Ort Schulungen selber zu organisieren und zu bezahlen.

20.8 Nichtinanspruchnahme von Leistungen/Nichtteilnahme an Terminen

- 20.8.1 Kann der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht den vollen Leistungsumfang der Schulung in Anspruch nehmen, so besteht für den nicht genutzten Teil kein Rückvergütungsanspruch.
- 20.8.2 Kann der Kunde bzw. ein jeweiliger Teilnehmer des Kunden an dem Schulungstermin nicht teilnehmen, muss der Kunde dies unverzüglich mitteilen, damit TeamCom den reibungslosen Ablauf und Nutzen der Schulung für die restlichen Teilnehmer sicherstellen kann.

20.9 Rücktritt durch TeamCom / Änderungen im Ablauf

- 20.9.1 TeamCom behält sich ein Rücktrittsrecht aus wichtigem Grund vor. Ein wichtiger Grund ist unter anderem gegeben bei höherer Gewalt, Nichterreichen einer vereinbarten Mindestteilnehmerzahl oder Erkrankung des Referenten. Ein Ausfall der Schulung (z.B. plötzliche Erkrankung, Technische Probleme) wird dem Kunden unverzüglich bekannt gegeben.
- 20.9.2 TeamCom ist berechtigt, einen Termin aus wichtigen Gründen zeitlich und örtlich zu verlegen. Für den Fall der zeitlichen Terminverlegung ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. TeamCom verpflichtet sich, den Kunden über eine bei der Buchung genannte Adresse (postalisch, per E-Mail, per Telefon) unverzüglich zu informieren. Die Übersendung einer solchen Information gilt als ausreichend.
- 20.9.3 Im Falle der Absage eines Termins erstattet TeamCom die geleistete Zahlung ganz bzw. anteilig zurück. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Erstattung von Reise-, Hotelkosten oder Verdienstausschlag sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, auch durch die gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von TeamCom.

20.10 Stornierungsbedingungen, Ersatzteilnehmer

- 20.10.1 Eine Stornierung oder Umbuchung ist nur mit Einverständnis von TeamCom und Zahlung von Stornierungs-/Umbuchungsgebühren möglich.
- 20.10.2 Bei Umbuchung erhält der Kunde bzw. dessen entsendeter Teilnehmer einen Platz auf der Warteliste für einen späteren Termin. Die Teilnahme an einem Ersatztermin ist nur möglich, wenn die nachfolgende Schulung nicht ausgebucht ist. Insofern besteht kein Anspruch auf die Teilnahme an einem bestimmten Ersatztermin. Der Teilnehmer erhält spätestens eine Woche vor Beginn des Ersatztermins eine verbindliche Zusage oder Absage. Im Fall einer Absage besteht

für den Kunden kein Anspruch für anfallende Stornierungskosten für gebuchte Übernachtung/en und/oder die Anfahrt zum Veranstaltungsort.

- 20.10.3** Unabhängig davon kann bis zwei Arbeitstage vor Veranstaltungsbeginn ein fachlich geeigneter Ersatzteilnehmer per E-Mail an TeamCom benannt werden. Die Übertragung auf den Ersatzteilnehmer ist wirksam, soweit TeamCom dies bestätigt.
- 20.11** TeamCom hat sämtliche Rechte des geistigen Eigentums an Materialien, Unterlagen, Dokumentationen, Ton- und Bildmaterialien usw., die in Zusammenhang mit der Schulung verbreitet werden, inne.
- 20.12** Etwaige erarbeiteten Lösungsvorschläge zu Übungen oder Beispielfälle sind unverbindlich und dienen nur einer allgemeinen Veranschaulichung.
- 20.13** Der Kunde ist nicht berechtigt, im Rahmen des Events ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von TeamCom Mitschnitte z.B. per Screenshot, Aufzeichnungen oder Foto-/Videokamera oder Mobiltelefon anzufertigen, zu verbreiten, zu vervielfältigen oder zu veröffentlichen.

21 Datenschutz

- 21.1** Bei der Leistung (insbesondere Wartung und Pflege von IT-Systemen) im Auftrag, sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Kunde für die Einhaltung der datenschutzgesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Er hat sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bei TeamCom zu überzeugen. Es gilt die Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung von TeamCom in der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Fassung.
- 21.2** Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich und hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. TeamCom weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungs- bzw. Fernwartungsmaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Der Kunde wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen von TeamCom am IT-System eine Überprüfung selbst durchführen und dokumentieren oder beauftragen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis dokumentieren.
- 21.3** Der Kunde trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet wird und bei Datenverlust sämtliche Möglichkeiten der Datenrekonstruktion nutzen.

22 Vertragsbeendigung, Laufzeit

- 22.1** Sofern zwischen den Vertragsparteien ein Dauerschuldverhältnis vereinbart ist, kann dieses von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von sieben Monaten zum Monatsende gekündigt werden, sofern keine anderweitigen Kündigungsregelungen getroffen wurden. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist, kann die Kündigung frühestens mit der vorbenannten Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit erfolgen. Erfolgt keine Kündigung zum Ende einer Mindestvertragslaufzeit wird der Vertrag fortgesetzt und Satz 1 gilt entsprechend.
- 22.2** Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 22.3** Wird über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet bzw. für den Fall, dass ein Insolvenzantrag bei dem zuständigen Gericht gestellt wird oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit droht, so kann TeamCom nach eigener Wahl von etwaig geschlossenen Verträgen zurücktreten bzw. Leistungen einstellen.
- 22.4** Jede Kündigung bedarf der Textform.
- 22.5** Mit Vertragsbeendigung bzw. bei ungültigem Vertrag wird der Kunde die Nutzung von Vertragsprodukten im Rahmen von Mietleistungen einstellen und sämtliche bei ihm vorhandenen lizenzierten Produkte und Kopien hiervon vernichten und TeamCom dies auf Anfrage bestätigen.

- 22.6 Bestehen bei Abschluss einer dauerhaften Vereinbarung über Lizenzen und Module bereits andere aktive Verträge mit den gleichen Lizenzarten mit TeamCom, so wird deren Laufzeit an die Laufzeit des neuen Vertrages angepasst.
- 22.7 Gekündigte aber noch aktive Verträge werden durch den Abschluss des neuen Vertrages verlängert und die Kündigung aufgehoben, sofern es sich nicht um eine Teilkündigung handelt. Ebenso gilt bei Änderungen des Vertragsinhalts gegenüber früheren Verträgen für alle Lizenzen und Module mit Abschluss dieses Vertrages einheitlich die neuere Regelung.

23 Schlussbestimmungen

- 23.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Abweichungen von dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Abweichung vom Erfordernis der Schriftform.
- 23.2 Der Kunde verpflichtet sich, für die Dauer des Vertrages und die sich anschließenden zwölf Monate Mitarbeiter der TeamCom nicht aktiv abzuwerben oder abwerben zu lassen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen das Abwerbeverbot bzw. bei einem Dauerverstoß bezahlt der Kunde TeamCom eine Vertragsstrafe in Höhe von 50.000 €. Die Vertragsstrafe ist auf etwaige Schadensersatzansprüche anrechenbar.
- 23.3 Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 23.4 Erfüllungsort für alle Verbindlichkeiten sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung etwa entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von TeamCom.
- 23.5 Vertragssprache ist deutsch. Bei verschiedenen Sprachfassungen ist allein der deutsche Text dieser Bedingungen maßgeblich.

23.6 TeamCom ist zu Änderungen der AGB oder sonstigen Bedingungen (z.B. aufgrund des Verlans eines dritten Lizenzgebers bzw. eines Herstellers) berechtigt. Änderungen werden dem Kunden mindestens drei Wochen vor ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht und TeamCom den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat.

23.7 Der Kunde räumt TeamCom hinsichtlich seines Logo und etwaiger TeamCom zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten Materialien und Inhalte ein jeweils einfaches Nutzungsrecht für Werbe- und Marketingzwecke für die jeweilige Vertragsleistung, und insbesondere für die dauerhafte Nutzung und Speicherung im Rahmen der Vertragsleistung ein. Der Kunde kann dieses Nutzungsrecht durch Mitteilung in Textform widerrufen.

23.8 Sofern der Kunde einen Vertrag über Leistungen von TeamCom geschlossen hat, kann TeamCom dem Kunden Informationen über eigene ähnliche Leistungen über die beim Vertragsschluss übersandte E-Mailadresse anbieten (§ 7 III UWG). Ein Widerspruch gegen diese Übersendung ist zu jeder Zeit durch den Kunden möglich. Für weitere Informationen und Rechte des Kunden wird auf die Datenschutzhinweise verwiesen.