

Allgemeine Bestimmungen für Kauf-, Miet- und Serviceverträge für Communication & Collaboration Services

der Mitel Austria GmbH (nachstehend „Mitel“ genannt)

1. Vorbemerkungen

- 1.1. Diese Allgemeinen Bestimmungen gelten für Kauf-, Miet- und Serviceverträge, die einerseits von Mitel und andererseits von den jeweiligen Vertragspartnern von Mitel (im Folgenden „Kunden“ genannt) abgeschlossen werden und in denen auf diese Allgemeinen Bestimmungen verwiesen wird. Der Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen, sofern seitens Mitel nicht schriftlich Gegenteiliges erklärt wird.
- 1.2. Angebote von Mitel sind freibleibend. Der Vertrag gilt als geschlossen, wenn Mitel nach Erhalt der Bestellung eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine Lieferung abgesendet bzw. Leistung erbracht hat.
- 1.3. Sämtliche Montagearbeiten werden ohne Unterbrechung während der Normalarbeitszeit durchgeführt. Leistungen außerhalb der Normalarbeitszeit sowie Abweichungen und Änderungen gegenüber dem beiliegenden Leistungsumfang werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Montage beinhaltet einmal Fahrzeit. Eine zweite Fahrzeit wird gesondert in Rechnung gestellt, wenn diese durch den Kunden nötig wurde.
- 1.4. Die Vertragserfüllung seitens Mitel steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos und/oder sonstige Sanktionen entgegenstehen.
- 1.5. Mitel behält sich das Eigentum an sämtlichen von ihr erbrachten Lieferungen und Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnungsbeträge zuzüglich Zinsen und Kosten vor.
- 1.6. Der Kunde wird vom jeweiligen Ansprechpartner beim Kunden vertreten; der Kunde hat sich dessen Handeln gegenüber Mitel zurechnen zu lassen. Eine Änderung in der Person des Ansprechpartners bzw. dessen etwaiger Austritt aus dem Unternehmen des Kunden ist an Mitel unmittelbar zu kommunizieren. Dies gilt auch im Falle von Webangeboten (zB WebPortal), wobei in diesem Fall der Kunde vom registrierten Nutzer vertreten wird.

2. Allgemeines: Service, Fernwartung, Datenschutz, Aufstellung, Mitwirkung/Beistellung des Kunden,

- 2.1. Mitel hat Mietgegenstände in Stand zu halten, solange ein Mietvertrag besteht bzw. Kaufgegenstände in Stand zu halten, wenn und solange ein Servicevertrag besteht. Der Service umfasst:
 - das Pflegen und Prüfen des Systems im technisch nötigen Umfang
 - das Beseitigen von Störungen und Schäden
 - das Bereitstellen der zum Service benötigten Mess- und Kontrollgeräte sowie Spezialwerkzeuge

Soweit ein ergänzender bzw. davon abweichender Leistungsumfang des von Mitel zu erbringenden Service vereinbart wurde, ergibt sich dieser aus dem Vertrag und den zugehörigen Anhängen.
- 2.2. Solange Mitel zum Service verpflichtet ist, lässt der Kunde alle Service- und sonstigen Arbeiten an den Miet- oder Kaufgegenständen (z.B. Erweiterungen) nur durch Mitel oder mit deren Zustimmung ausführen. Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Remotezugang zu den Miet- oder Kaufgegenständen, zu dessen Einrichtung und Instandhaltung der Kunde mit Unterfertigung des Vertrags seine Zustimmung hiermit unwiderruflich erteilt. Der Kunde hat dafür einen breitbandigen Internetzugang (Sicherstellung von mind. 1 MBit/s frei verfügbarer Upload) bereitzustellen sowie die erforderlichen Leitungswege und Berechtigungen für den Verbindungsaufbau zum Mitel Service Center freizuschalten. Damit werden Diagnosedaten übermittelt, ferner, soweit möglich, Störungen durch Fernkorrekturen behoben bzw. vom Kunden gewünschte Änderungen des Leistungsumfanges und der Benutzerdaten kostenpflichtig durchgeführt. Bei Beendigung der Pflicht zum Service werden die für Fernwartung notwendigen Einrichtungen stillgelegt.
- 2.3. Der Kunde verantwortet die regelmäßige Prüfung der am Web Support Portal bereitgestellten Sicherheitshinweise (Security Advisory) sowie die gesonderte, kostenpflichtige Beauftragung der Einbringung von Security Patches/Updates.
- 2.4. Soweit personenbezogene Daten gespeichert oder sonst verarbeitet werden, wird Mitel Weisungen des Kunden beachten und die

erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherung der Daten gegen Missbrauch treffen. Diese Pflichten bleiben auch nach der Beendigung des Vertrages bestehen.

- 2.5. Der Kunde stellt geeignete Aufstellungsräume bereit. Darüber hinaus verpflichtet er sich, Unterlagen wie Systembeschreibungen, Bedienhandbücher, Anlagendokumentation, Netzwerk- oder auch Gebäudepläne bereitzustellen. Weiters verpflichtet er sich die Netzwerkanforderungen für Voice over IP (VoIP), welche dem Kunden bekannt sind, zu erfüllen, eine geeignete Verbindung samt notwendiger Berechtigungen zum öffentlichen Kommunikationsnetz, LAN Verbindung, Internetzugang, Stromanschluss, Betriebsrde und die dazu technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen in Gerätenähe zur Verfügung zu stellen und gewährt den Mitarbeitern von Mitel Zugang zu relevanten Grundstücken, Gebäuden, Räumen und kommunikationstechnischen Einrichtungen. Der Kunde verpflichtet sich weiter, die technischen Voraussetzungen wie erforderliche LAN Anschlüsse, die Freischaltung erforderlicher Ports in der Firewall, sowie die Kompatibilität der beauftragten Applikationen mit der Kundenumgebung (z.B. Betriebssystem, Browser etc. in der benötigten Version) zu erfüllen. Kundenaten & IP Adressen müssen vor der Installationsphase durch den Kunden zur Verfügung gestellt werden. Werden die Kundendaten erst im Zuge der Installation ermittelt, wird der anfallende Mehraufwand gesondert in Rechnung gestellt. Die Inbetriebnahme von Endgeräten beinhaltet das Aufstellen und Anstecken, jedoch nicht das Einziehen der Anschlusschnur in einen vorhandenen Kabelkanal oder die Tastenbeschriftung am Endgerät. Diese Leistungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Patchkabel müssen, soweit nicht Auftragsinhalt, in ausreichender Anzahl und Länge vorhanden sein. Funkmessungen (DECT/WLAN) werden, soweit nicht Auftragsinhalt nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt. Bei vom Kunden beigestellter Hardware erfolgt die Grundinstallation (z.B. PC inkl. Betriebssystem) durch den Kunden. Wenn gewünscht, kann dies auch durch Mitel gegen gesonderte Verrechnung erfolgen. In diesem Fall müssen durch den Kunden die erforderlichen Admin-Rechte bereit gestellt werden. Im Auftrag nicht enthalten sind die Übertragung und/oder die Archivierung der auf den nicht mehr benötigten Systemen (nachfolgend „Bestandsystem(e)“) gespeicherten Nachrichten- und Benutzerinformationen wie kundenindividuelle Einrichtungen (z.B. Anrufumleitungen, Kurzwahlziele) aus dem Bestandsystem in die von Mitel bereitgestellten Systeme/Produkte, die Löschung von System- und Teilnehmerdaten auf den Bestandsystemen sowie das Rollout der Client-Software.
 - 2.6. Die Demontage sowie die Entsorgung von Bestandssystemen samt Zubehör werden, soweit nicht Auftragsinhalt, nach tatsächlichem Aufwand gesondert in Rechnung gestellt.
 - 2.7. Eine regelmäßige Datensicherung ist nicht Gegenstand der Verträge. Auf Wunsch führt Mitel ein Backup gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand durch.
 - 2.8. Mitel behält sich vor, Produkte aus Serviceleistungen auszuschließen, für die der Produktsupport eingestellt wurde (End of Support) sowie Dienstgütervereinbarungen (Service Level Agreement) im gleichen Ausmaß wie der Hersteller abzuändern (z.B. Änderungen in der Ersatzteilversorgung).
 - 2.9. Mitel haftet nicht für Fehler oder Nichtfunktionalitäten, die auf die Nichterfüllung erforderlicher Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden zurückzuführen sind. In solchen Fällen ist Mitel unter Beibehaltung der Forderungen gegenüber dem Kunden berechtigt, die vertraglich vereinbarte Leistung auszusetzen. Daraus entstehende Mehraufwendungen von Mitel werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
3. Mietvertrag: Miete, Haftung des Mieters, Dauer und Kündigung, Erweiterungen, vorzeitige Vertragsbeendigung
- 3.1. Mit der Miete ist auch das Serviceentgelt der Mietgegenstände abgegolten. Mitel stellt jedoch zu ihren jeweiligen Listenpreisen jedenfalls gesondert in Rechnung:
 - bei Serviceübernahme in Betrieb befindlicher Gegenstände oder bei Wiederinbetriebnahme: die erste Prüfung und eine sich dabei als notwendig erweisende Instandsetzung der Gegenstände,
 - vom Kunden gewünschte Änderungen, z. B. Änderungen des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes, MACs (Moves, Adds & Changes), behördlich oder vom öffentlichen Netzbetreiber (z. B. der Telekom) geforderte Änderungen,
 - Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der bei Mitel üblichen Servicezeiten (z.Zt. übliche Servicezeit: Montag – Freitag: 08:00 – 16:00 Uhr, ausgenommen Feiertage) erbracht werden, soweit nicht durch einen vereinbarten erweiterten Service abgedeckt,
 - die Diagnose und/oder das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch nicht-reproduzierbare Fehler, durch unsachgemäße Behandlung oder durch sonstige von Mitel nicht zu vertretende Umstände entstanden sind (z. B. ausgelöst durch

Nichteinhaltung der Netzwerkanforderungen für VoIP, welche dem Kunden bekannt sind, kundenseitige Änderungen im Netzwerk- oder Server Umfeld, durch Computer-Viren, durch den jeweiligen Anbieter verursachte(r) Einschränkung/Ausfall des Zugangs zum öffentlichen Kommunikationsnetz, durch Beeinträchtigungen im Zusammenhang mit Komponenten, die nicht Bestandteil des Vertrages sind, etc.),

- Mehraufwand, entstehend durch einen eingeschränkt funktionstüchtigen oder deaktivierten Remote-Wartungszugang,
- den Ersatz verbrauchter Batterien und Akkus von Kommunikationseinrichtungen und Kommunikationsendgeräten (z.B. für Schnurlostelefone), sowie für Verbrauchsmaterial (z. B. Anschlusskabel, Datenträger ...),
- Verpackung, Abbau (auch vorhandener Systeme), Rücktransport einschließlich Transportversicherung, Endüberprüfung und Entsorgung,
- neue Softwareversionen (Software-Upgrades: Ersetzen bzw. Hochrüsten der bisherigen Software durch eine neue Software-Version (Release), die funktionelle Erweiterungen (Leistungsmerkmale und Funktionen) enthält), deren Einbringung sowie dadurch notwendige Hardware-Anpassungen; das Betriebssystem für Anwendungssoftware (Applikationssoftware) ist im Serviceumfang nicht enthalten,
- Updates (Softwarekorrekturen, Hot Fixe, Security-Patche zur Behebung von Sicherheitslücken, SW-Patche udgl.), die nicht in Verbindung mit einer Störung stehen sowie die Einbringung dieser Updates; das Betriebssystem für Anwendungssoftware (Applikationssoftware) ist im Serviceumfang nicht enthalten,
- Backup von Kunden- und Equipment-Daten
- Mehrkosten, z.B. Fahrtkosten, Wegzeiten, Wartezeiten, Spesen, welche auf von Mitel nicht zu vertretende Verzögerungen, Behinderungen oder Unterbrechungen der Arbeiten zurückzuführen sind, werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet.

Ausnahme: Eine oben angeführte Leistung wurde gemäß einem etwaigen zugehörigen Anhang zum Vertrag ausdrücklich in den Leistungsumfang des Vertrages aufgenommen.

- Der Kunde haftet für Beschädigung und Verlust der Mietgegenstände samt allem Zubehör, ohne Rücksicht auf die Entstehungsursache, auch bei höherer Gewalt.
- Der Mietvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zu einem Kalenderjahresende schriftlich gekündigt werden. Der Kunde verzichtet für die im Vertrag genannte Dauer auf eine Kündigung. Sollte kein besonderer Kündigungsverzicht im Vertrag vereinbart sein, gilt folgende Regelung: Der Kündigungsverzicht des Kunden endet 7 Jahre nach dem Ende des bei Betriebsbereitschaft des Systems laufenden Kalenderjahres.
- Selbst der gänzliche Untergang der Mietgegenstände bringt den Mietvertrag nicht zur Auflösung. Sollte Mitel am Untergang der Mietgegenstände ein Verschulden treffen, ist Mitel in diesem Fall verpflichtet, innerhalb einer Frist von vier Wochen die Anlage wieder herzustellen.
- Wird ein Mietsystem innerhalb seiner Ausbaufähigkeit vor Ablauf des Kündigungsverzichts des Kunden erweitert, ohne dass dabei eine Auswechslung stattfindet oder werden Ergänzungseinrichtungen angebracht bzw. Leistungsmerkmale aktiviert, so wird die Dauer des Kündigungsverzichts für den gesamten Umfang des Systems verlängert bzw. zählt der Kunde neben der Miete für die Erweiterung einen einmaligen Kostenzuschuss gemäß nachfolgender Übersicht. Der Kostenzuschuss errechnet sich aus der Jahresmiete für die Erweiterung, vervielfacht um einen Faktor, der von den noch zu erfüllenden Jahren des vereinbarten Kündigungsverzichts abhängt, wobei das laufende Jahr als noch zu erfüllen gilt.

Miete der Erweiterung in % der aktuellen Gesamtmiete des bisherigen Systems	Noch zu erfüllende Vertragsjahre					
	1	2	3	4	5	≥6
bis 25%: Kostenzuschuss = Jahresmiete der Erweiterung x Faktor	2,58	2,0	1,48	1,02	0,62	0,26
über 25%:	Verlängerung 2 Jahre			Verlängerung 1 Jahr		

- Bei Erweiterung nach Ablauf des Kündigungsverzichts gilt dasselbe wie für das letzte Jahr innerhalb des Kündigungsverzichts. Bei Erweiterungen um Zweitnebenstellenanlagen, Personal-Computer oder Notebooks und ähnliche Einrichtungen werden diese Mietgegenstände auf unbestimmte Zeit überlassen. Es gilt der Kündigungsverzicht gemäß Auftragsschreiben.
- Wenn der Kunde (oder bei Konkurs des Kunden der Konkursverwalter) aus von Mitel nicht zu vertretenden Gründen

einen Mietgegenstand innerhalb einer von Mitel gesetzten angemessenen Frist nicht aufstellen lässt oder die Aufstellung endgültig verweigert, kann Mitel vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall hat der Kunde eine Jahresmiete an verschuldensunabhängiger Konventionalstrafe zuzüglich allfälliger Entgelte für bereits erbrachte Leistungen zu bezahlen.

- Wird ein Mietgegenstand vor Ablauf des vereinbarten Kündigungsverzichts aufgegeben, kann Mitel Vertragserfüllung verlangen. Im Fall der vorzeitigen Vertragsauflösung im Zuge des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden kann Mitel sofort fällige Restmieten (verschuldensunabhängige Konventionalstrafe) beanspruchen. Diese Restmieten sind 75 % der restlichen Mieten von dem auf den Tag der Vertragsbeendigung folgenden Vierteljahresersten bis zum Ende des Kündigungsverzichts. Wenn der Kunde vor Ablauf des vereinbarten Kündigungsverzichts eine Anlage von einem Dritten mietet, erwirbt oder sonst zum Gebrauch erhält, kann Mitel auch den gesetzlichen Anspruch auf Vertragserfüllung für die nicht aufgestellten, wiederhergestellten oder aufgegebenen Mietgegenstände verlangen, wobei der Kunde Mitel die Lagerkosten zu ersetzen hat. Wenn der Kunde seine Vertragspflichten trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung nicht erfüllt, kann Mitel den Mietgegenstand auf Kosten des Kunden bis zur Erfüllung außer Betrieb setzen oder entfernen; besteht ein wichtiger Grund, kann Mitel den Vertrag kündigen und Vertragserfüllung beanspruchen. Die Geltendmachung allfälliger darüber hinausgehender Ansprüche behält sich Mitel vor.

4. Servicevertrag: Servicevertragsdauer, vorzeitige Beendigung des Servicevertrages, Serviceentgelt

- Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zu einem Kalenderjahresende schriftlich gekündigt werden. Der Kunde verzichtet für die im Vertrag genannte Dauer auf eine Kündigung. Sollte kein besonderer Kündigungsverzicht im Vertrag vereinbart sein, gilt folgende Regelung: Der Kündigungsverzicht des Kunden endet 5 Jahre nach dem Ende des bei Betriebsbereitschaft des Systems laufenden Kalenderjahres oder, wenn das System bei Abschluss des Vertrages bereits in Betrieb ist, nach Ende des bei Vertragsabschluss laufenden Kalenderjahres.
- Auch wenn ein Servicevertrag besteht, stellt Mitel zu ihren jeweiligen Listenpreisen gesondert in Rechnung: Siehe Auflistung gemäß Punkt 3.1.
- Das Serviceentgelt richtet sich nach dem Umfang des jeweils eingebauten Kommunikationssystems. Der Ein- und Ausbau von Einrichtungen bzw. die Auswechslung des Systems bedingt eine Änderung entsprechend dem neuen Umfang des Systems ab dem Tag der Betriebsbereitschaft.
- Wird ein Servicevertrag aus Gründen, welche nicht von Mitel zu vertreten sind, vor Ablauf des Kündigungsverzichts beendet, kann Mitel Vertragserfüllung verlangen. Wird der Servicevertrag im Zuge des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden vorzeitig beendet, hat Mitel Anspruch auf ein Drittel der Servicezahlungen, welche der Kunde von dem auf den Tag der Vertragsbeendigung folgenden Vierteljahresersten bis zum Ende des Kündigungsverzichts zu leisten gehabt hätte. Dieser Betrag ist sofort nach Beendigung des Vertrages zu bezahlen (verschuldensunabhängige Konventionalstrafe). Die Geltendmachung allfälliger darüber hinausgehender Ansprüche behält sich Mitel vor.
- Besondere Bestimmungen für Cloud Services (in Folge kurz „CS“): Der Kunde gewährt Mitel ein unwiderrufliches, nicht ausschließliches, übertragbares, unterlizenzierbares, unentgeltliches, und weltweites Recht, vom Kunden an Mitel übermittelten Inhalt ganz oder teilweise zu nutzen, zu reproduzieren, zu bearbeiten, zu veröffentlichen, zu verteilen, auszufüttern und anzuzeigen, so weit dies erforderlich ist, damit Mitel ihre vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages erfüllen kann. Der Kunde garantiert, dass er dazu berechtigt ist, Mitel die unter diesem Punkt aufgeführten Rechte einzuräumen. Mitel übernimmt keine Verantwortung für durch den Kunden übermittelten Inhalt. Eine inhaltliche Überprüfung des vom Kunden an Mitel übermittelten Inhalts durch Mitel erfolgt nicht. Der Kunde stellt Mitel von allen Ansprüchen und Forderungen Dritter frei, die Dritte im Zusammenhang mit dem Inhalt des Kunden gegen Mitel erheben. Mitel darf den Zugang zu den CS jederzeit sperren, wenn der Kunde gegen seine Pflichten aus diesen Bedingungen verstößt oder diesbezüglich ein begründeter Verdacht besteht, und sämtliche mit dem Verstoß in Zusammenhang stehenden Materialien und Inhalte löschen. Aufwendungen, die hierdurch bei Mitel entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Mitel stellt dem Kunden die in der Leistungsübersicht definierten CS zur Verfügung. Mitel ist jederzeit berechtigt, die CS weiterzuentwickeln, zu erweitern, durch funktional gleichwertige oder dem neuesten Stand der Technik entsprechende CS Pakete zu ersetzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Weiterentwicklung, Erweiterung oder Ersetzung abzulehnen. Änderungen in Systemvoraussetzungen für CS Pakete

werden im Voraus von Mitel angekündigt, dies kann auch über internetbasierte Plattformen geschehen. Leistungen eines öffentlichen Netzbetreibers (Provider) sind nicht Bestandteil der CS von Mitel. Mit Beendigung dieses Vertrages enden die dem Kunden eingeräumten Rechte zur Nutzung der CS und der ihm etwa zur Nutzung überlassenen Leistungen (z.B. Client-Software und Dokumentation). Der Kunde wird die ihm überlassenen Leistungen und davon angefertigte Vervielfältigungen binnen angemessener Frist nach Vertragsbeendigung vernichten, oder wenn Mitel dies verlangt, auf Kosten von Mitel an Mitel zurückgeben. Die Rechte des Kunden an den von ihm unter Nutzung der CS erzielten Arbeitsergebnisse, insbesondere an den verarbeiteten Daten, bleiben unberührt. Sofern nicht anders vereinbart, ist der Kunde verpflichtet spätestens bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages die auf den Systemen von Mitel gespeicherten Daten und Inhalte auf eigenen Datenträgern zu sichern; im Falle der außerordentlichen Vertragsbeendigung durch Mitel wird Mitel für angemessene Zeit über die Vertragsbeendigung hinaus dafür dem Kunden die Sicherung seiner Daten durch Herunterladen ermöglichen.

5. Software: Nutzungsrechte, Preise, Beseitigung von Softwarefehlern

- 5.1. Dem Kunden steht das nicht ausschließliche Recht zu, die ihm überlassene Software für die Miet- oder Kaufgegenstände mit den vereinbarten Leistungsmerkmalen zu nutzen. Der Kunde wird zeitlich unbegrenzt dafür sorgen, dass die Software sowie die dazugehörigen Unterlagen einschließlich der Vervielfältigungen auch in bearbeiteten, erweiterten oder geänderten Fassungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Mitel Dritten nicht bekannt werden. Der Kunde wird nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Mitel Software oder Softwareunterlagen vervielfältigen oder Software ändern. Er wird die Software nicht zurückentwickeln oder -übersetzen und keine Softwareteile herauslösen. Er wird alpha-numerische Kennungen, Warenzeichen und Urheberrechtsvermerke nicht entfernen. Bei erlaubter Vervielfältigung wird er diese unverändert mitvervielfältigen, alle Kopien als diese Kennzeichnen und mit einer fortlaufenden Nummer versehen, aus der auch die Software-Seriennummern zu entnehmen sind, und über den Verbleib aller Kopien Aufzeichnungen führen, die Mitel auf Wunsch einsehen kann. Unter keinen Umständen hat der Kunde Anspruch auf Überlassung der Source-Codes.
- 5.2. Einzelne Software-Produkte, insbesondere Fremdsoftware oder Open Source Software, können gesonderten Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers unterliegen, auf die im Rahmen des Installationsprozesses oder in der Begleitdokumentation hingewiesen wird. Der Kunde verpflichtet sich, die Software erst dann zu installieren, wenn er mit diesen Lizenzbedingungen, die vorrangig vor den nachfolgenden Regelungen gelten, einverstanden ist. Lehnt er diese ab, so wird der Kunde die Installation und Nutzung des betreffenden Software-Produktes unterlassen. Für diesen Fall ist der Kunde unter Ausschluss weitergehender Ansprüche berechtigt, hinsichtlich des betreffenden Software-Produktes innerhalb angemessener Frist vom Vertrag schriftlich zurückzutreten. Die Software sowie überlassene Dokumentationen sind dann an Mitel zurückzugeben, bereits gezahlte Nutzungsentgelte werden zurückerstattet.
- 5.3. Neben einem für die Softwareüberlassung vereinbarten Preis stellt Mitel zu ihren jeweiligen Listenpreisen gesondert in Rechnung:
 - Arbeiten zum Duplizieren, Übersetzen, Generieren von Software;
 - von Mitel gelieferte Datenträger;
 - das Analysieren und Beseitigen von Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung von Software oder durch sonstige von Mitel nicht zu vertretende Umstände entstanden sind;
 - die Unterstützung bei der Einführung oder dem Einsatz von Software;
 - die Lieferung von Updates oder Upgrades;
 - "Updates oder Korrekturstände" sind Fehlerkorrekturen und kleinere Verbesserungen der Software; "Upgrades oder Folgeversionen" sind wesentliche Änderungen, Kapazitäts- bzw. Funktionserweiterungen;
- 5.4. Ist für die Softwareüberlassung ein gesonderter Preis vereinbart, erhält der Kunde für jede Software eine Beschreibung (Datenblatt). Als Softwarefehler gilt nur die Abweichung der Software von der Beschreibung. Solange die Pflicht zur Beseitigung eines Softwarefehlers besteht, erfüllt Mitel diese Pflicht durch die Überlassung einer neuen Softwareversion. Bis zur Überlassung der neuen Softwareversion hat Mitel eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung zu überlassen, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist, und wenn der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann. Mitel erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Unterlagen und Informationen.
- 5.5. Ist für die Softwareüberlassung ein gesonderter, laufend zu zahlender Preis vereinbart, dauert die Pflicht zur Beseitigung eines Softwarefehlers bis zur Beendigung des Vertragsverhältnisses über

die Softwareüberlassung. Das Vertragsverhältnis über die Softwareüberlassung kann schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende des im Auftragschreiben genannten Kündigungsverzichts.

- 5.6. Ist für die Softwareüberlassung ein gesonderter, einmalig zu zahlender Preis vereinbart, hat Mitel Softwarefehler zu beseitigen, die innerhalb von 6 Monaten nach der Übergabe der Software auftreten. Ist für die Software auch ein Wartungspreis vereinbart, dauert diese Pflicht bis zur Beendigung des Vertragsverhältnisses über die Softwarewartung. Das Vertragsverhältnis über die Softwarewartung kann schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende des im Auftragschreiben genannten Kündigungsverzichts. Gelingt die Beseitigung eines Softwarefehlers nicht, bleibt das Recht des Kunden zur vorzeitigen Kündigung unberührt.
- 5.7. Trotz Erprobung unter repräsentativen Einsatzbedingungen sind bei besonderen Kombinationen von Daten oder Funktionen Fehler im Ablauf oder in den Ergebnissen nicht auszuschließen. An die Stelle der Pflicht zur Fehlerbeseitigung tritt die Pflicht zur Softwarebetreuung, d.h. Mitel ist nur verpflichtet, ihr bekannte Fehlerkorrekturen oder -umgehungen auf Anforderung dem Kunden zu überlassen. Ist für die Überlassung oder Pflege einer Software ein gesonderter, laufend zu zahlender Preis vereinbart, kann Mitel die Software umstufen. 6 Monate nach der schriftlichen Mitteilung der Umstufung tritt an die Stelle der Pflicht zur Fehlerbeseitigung im bisherigen Umfang die Pflicht zur Softwarebetreuung. Ist die Software zum Zeitpunkt der Umstufung noch nicht überlassen, beginnt die 6-Monatsfrist erst mit der Überlassung. Im Falle der Umstufung ist der Kunde zur vorzeitigen Kündigung berechtigt.

6. Preise

- 6.1. Die Preise für Apparatur, Leitungs- und Montagematerial gelten ab Lieferwerk, ohne Verpackung, ohne Versicherung und ohne Montage am Betriebsort. Für die endgültigen Preise (Kauf, Miete, Service, Montage) sind die am Tag der Lieferung geltenden Materialpreise und Löhne maßgebend. Alle Preise sind in EURO angeführt und verstehen sich netto zuzüglich der jeweiligen Umsatzsteuer.
- 6.2. Die Materialpreise (Kaufpreise für Apparaturen, Leitungs- und Montagematerial sowie einmalige Preise für Programmüberlassung) unterliegen einer Anpassung in dem Ausmaß, in dem sich aufgrund der von der Unabhängigen Schiedskommission beim Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit auf Vorschlag des Fachverbandes der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs genehmigten Struktur einer Preisgleitformel für den Telekommunikationsbereich, Variante IV, Preiserhöhungen ergeben. Die Montagepreise basieren auf dem kollektivvertraglichen Mindestlohn eines Arbeitnehmers der Beschäftigungsgruppe D (Grundstufe) der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs und unterliegen bei einer Änderung desselben einer Richtigstellung im gleichen Ausmaß.
- 6.3. Das Serviceentgelt gründet sich auf den am Abschlusstag dieses Vertrages geltenden kollektivvertraglichen Mindestlohn eines Facharbeiters der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs, Beschäftigungsgruppe D (Grundstufe); es unterliegt bei einer Änderung desselben einer Richtigstellung im gleichen Ausmaß. Die Miete gründet sich auf die am Abschlusstag dieses Vertrages geltenden Preise für Apparaturen und Ersatzteile und auf den kollektivvertraglichen Mindestlohn eines Facharbeiters der Elektroindustrie Österreichs, Beschäftigungsgruppe D (Grundstufe); sie unterliegt bei einer Änderung derselben einer Anpassung in dem Ausmaß, in dem sich aufgrund der von der Unabhängigen Schiedskommission beim BMfWA auf Vorschlag des Fachverbandes der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs genehmigten Struktur einer Preisgleitformel für den Telekommunikationsbereich, Variante IV, Preiserhöhungen ergeben.
- 6.4. Alle Arbeiten, die über den vertraglich vereinbarten Rahmen hinausgehen sowie die Errichtung des Leitungsnetzes, verrechnet Mitel nach tatsächlichem Aufwand an Material und Arbeits- und Wegzeit zu den bei Arbeitsdurchführung geltenden Materialpreisen und Montagesätzen aufgrund der vom Kunden bestätigten Stundennachweise. Hinsichtlich der Montagesätze gelangen die Sätze für „Montage-, Inbetriebsetzungs- und Servicetechniker“ (je nach System entweder für teillelektronische oder für vollelektronische Systeme) zur Anwendung.
- 6.5. Bei Pauschalmontagen wird dem Kunden zusätzlich eine Fahrtkostenpauschale in Höhe von EUR 70,- verrechnet.
- 6.6. Bei Bestellungen mit einem Auftragswert unter EUR 300,- wird dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr von EUR 40,- verrechnet.
- 6.7. Die Verpackung und Zustellung werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Aus dem Titel Transport und Verpackung wird dem Kunden, abhängig vom Auftragsvolumen und Lieferort, ein bestimmter Prozentsatz vom Auftragswert (exkl. Dienstleistung) gemäß folgender Tabelle verrechnet.

Auftragsvolumen	Lieferungen innerhalb Österreichs	Lieferungen innerhalb d. EU	Internationale Lieferungen (außerhalb d. EU)
von - bis	Prozentsatz	Prozentsatz	Prozentsatz
< 50.000€	1,5% (min. 15 €)	2% (min. 30 €)	6% (min. 100 €)
>= 50.000€	1% (max. 5.000 €)	1,5% (max. 7.500 €)	4% (max. 20.000 €)

7. Zahlungsbedingungen

- 7.1. Die Miete, das Serviceentgelt und andere laufend zu zahlende Preise sind ab Abnahme (siehe Punkt 9) - hat Mitel die Aufstellung oder Montage nicht übernommen, ab Lieferung - der Gegenstände oder, wenn die Gegenstände bei Abschluss dieses Vertrages bereits in Betrieb sind, bei Vertragsabschluss für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres sofort und dann vierteljährlich im Voraus zu zahlen, spätestens jedoch binnen 10 Tagen ab Rechnungsdatum.
- 7.2. Der Kaufpreis und andere nicht laufend zu zahlende Preise werden fällig ohne Abzug unverzüglich nachdem die Lieferung und/oder Leistung erbracht und die Rechnung dem Kunden zugegangen ist. Ist jedoch der Kaufpreis einschließlich Montagepreis höher als EUR 3.000,-, kann Mitel 50% des Preises bei Vertragsabschluss und den Rest unmittelbar nach Lieferung bzw. Leistungserbringung in Rechnung stellen.
- 7.3. Die Legung von Teilrechnungen nach Leistungsfortschritt ist erlaubt.
- 7.4. Eine Aufrechnung gegen Ansprüche der Mitel mit Gegenforderungen welcher Art auch immer ist ausgeschlossen. Der Kunde ist weiters nicht berechtigt, wegen welcher Ansprüche auch immer Beträge zurückzuhalten oder Mietgegenstände samt allem Zubehör nicht an Mitel auszufolgen.
- 7.5. Die unter 3.1 bzw. 5.3 genannten Lieferungen und Leistungen werden berechnet nach Aufwand an Material, Arbeitszeit, Reise- und Wartezeit zu den jeweils geltenden Listenpreisen bzw. zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Montagesätzen der Stark- und Schwachstromindustrie Österreichs.
- 7.6. Sollte der Kunde mit seinen Zahlungen um mehr als 14 Tage in Verzug geraten, ist Mitel berechtigt, sämtliche Lieferungen und Leistungen einzustellen ohne dass es einer vorherigen Androhung gegenüber dem Kunden bedarf. Mitel ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Lieferungen und Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen. Für den Fall, dass während der Vertragslaufzeit einer nachfolgend unter lit. (a) bis lit. (c) beschriebenen Umstände beim Kunden eintritt, ist Mitel nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verpflichtet, weitere Lieferungen und Leistungen zu erbringen. Kommt der Kunde einer entsprechenden Aufforderung von Mitel nicht nach, so kann Mitel für die Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung eine angemessene Nachfrist setzen und nach fruchtlosem Ablauf dieser Nachfrist vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadenersatz oder Aufwendungsersatz verlangen.

- (a) Zahlungsverzug von mehr als 60 Tagen
- (b) Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen bei mindestens drei Rechnungen innerhalb eines Beobachtungszeitraums von 6 aufeinanderfolgenden Monaten
- (c) Das Kredit-Rating des Kunden bei Moody's, S&P, Fitch, Duff&Phelps oder einer gleichwertigen Rating-Agentur sinkt auf oder unter BB/Negativ oder im Falle von Dun & Bradstreet auf 4 (vier).

Eine Rücksetzung auf die ursprünglich vereinbarten Zahlungsbedingungen erfolgt nach 24 Monaten und unter der Voraussetzung, dass das Kredit-Rating des Kunden über den in (c) genannten Werten liegt.

- 7.7. Es wird ausdrücklich vereinbart, dass Mitel berechtigt ist, sich zur Durchführung der Verrechnung nach diesem Vertrag der Affiliated Computer Services of India Private Limited, einem Unternehmen des Xerox-Konzerns („Xerox“), zu bedienen und in diesem Zusammenhang die Daten gemäß der Standardanwendung SA001 der Standard- und Musterverordnung 2004 (idgF) an Xerox zu überlassen. Der Kunde stimmt dem unter der Voraussetzung zu, dass Mitel Xerox zur Geheimhaltung verpflichtet. Der Kunde stimmt weiters zu, dass sich Mitel zur Verrechnung auch Dritter bedienen darf, sofern Mitel den Kunden unverzüglich über die Beschäftigung des Dritten informiert und diesen ebenso zur Geheimhaltung verpflichtet.

8. Haftung

- 8.1. Mitel haftet für von ihr zu vertretende Personenschäden unbeschränkt und ersetzt bei einem von ihr zu vertretenden Sachschaden den Aufwand für die Wiederherstellung der Sachen bis zu einer Höhe von EUR 10.000,- je Schadensereignis - insgesamt bis zu einer Höhe von EUR 100.000,-. Die Verjährungsfrist dieser Ansprüche beträgt 12 Monate ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Weitergehende, als die in diesem Vertrag ausdrücklich genannten Schadenersatzansprüche, gleich

aus welchem Rechtsgrund, direkte oder indirekte Schäden, insbesondere Ansprüche wegen Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, Betriebsunterbrechungsschäden, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen und Daten sowie Verlust von Zinsen sind ausgeschlossen, soweit Mitel nicht gesetzlich zwingend haftet. Die gesamte Haftung der Mitel für sämtliche Schäden und Aufwendungen unter diesem Vertrag ist jedoch beschränkt mit maximal 50% der Summe der Entgelte, die vom Kunden unter diesem Vertrag geschuldet werden, sofern die Vertragslaufzeit 2 Jahre nicht überschreitet. Überschreitet die Vertragslaufzeit 2 Jahre so ist die gesamte Haftung der Mitel für sämtliche Schäden und Aufwendungen unter diesem Vertrag jedoch beschränkt mit maximal 50% der Summe der Entgelte, die vom Kunden im ersten Vertragsjahr geschuldet werden.

- 8.2. Sind mit dem Kunden Vertragsstrafen oder Ansprüche auf Entgeltminderung vereinbart, sind von der oben genannten Gesamthaftungsgrenze auch alle Vertragsstrafen und Ansprüche auf Entgeltminderung erfasst. Die Geltendmachung von über diese Vertragsstrafen oder Ansprüche auf Entgeltminderung hinausgehenden Schadenersatzansprüchen ist jedoch jedenfalls ausgeschlossen.
- 8.3. Das von Mitel (oder von Mitel beauftragten Dritten) installierte bzw. servierte Kommunikationssystem wird gemäß aktuellem Wissensstand sowie gemäß letztem Stand der Technik gegen Missbrauch geschützt. Ein solcher Missbrauch des Kommunikationssystems kann jedoch aus technischen Gründen nicht restlos ausgeschlossen werden. Mitel übernimmt daher keinerlei Haftung für Schäden bzw. Kosten, die dem Kunden durch einen Missbrauch des Systems entstehen, insbesondere nicht für anfallende Gesprächsgebühren aus sogenannten „Gebührenmissbrauch“ Fällen bzw. „Toll Fraud“ Angriffen. Diesbezüglich empfiehlt Mitel dem Kunden die Einrichtung und laufende Aktualisierung von Sicherheitsmechanismen sowie die Beachtung der von Mitel über das Customer Support Portal (CSP) bereitgestellten Sicherheitshinweise. Dies liegt in der ausschließlichen Verantwortung des Kunden.

9. Abnahme / Gefahrenübergang

- 9.1. Von Mitel bestätigte Installations- und Inbetriebnahmetermine sind vom Kunden einzuhalten, ansonsten (bei vom Kunden zu vertretendem Verzug) kann Mitel den vereinbarten Kaufpreis zur Gänze unmittelbar in Rechnung stellen und die Gefahr der Liefergegenstände geht auf den Kunden über. Der Kunde wird die Anlage zum vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch 14 Tage nach Fertigstellungsmeldung seitens Mitel, unter gleichzeitiger Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls übernehmen. Das Abnahmeprotokoll hat zumindest das Datum der Abnahme sowie eine Liste jener die Abnahme nicht verändernder, unwesentlicher Mängel zu enthalten, die binnen einer ebenfalls im Abnahmeprotokoll festzulegenden Frist noch von Mitel zu beseitigen sind.

Es gelten folgende Fehlerklassen als vereinbart:

Fehlerklasse	Bezeichnung	Erklärung
1	kritisch	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des Systems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit.
2	schwer	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des Systems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit lässt aber eine Weiterarbeit zu. (z.B.: falsche oder inkonsistente Verarbeitung, usw.)
3	leicht	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des Systems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.
4	trivial	Die zweckmäßige Nutzung des Systems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.

- 9.2. Ein Mangel ist dann als unwesentlich einzustufen, wenn er Fehlerklasse drei und/oder vier zuzuordnen ist. Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Abnahmeverweigerung. Soweit nichts anderes vereinbart ist, trägt der Kunde die gesamten mit der Abnahme verbundenen Kosten. Verzögert sich die Abnahme aus Gründen, die Mitel nicht zu vertreten hat, so gilt die Anlage mit Ablauf von 14 Tagen nach Fertigstellungsmeldung durch Mitel bzw. bei reinem Liefergeschäft mit Ablauf von 2 Monaten nach Anzeige der Versandbereitschaft durch Mitel, als abgenommen bzw. geliefert. In letztem Fall hat der Kunde Mitel die Lagerkosten zu ersetzen. Jedenfalls gilt die Anlage mit Aufnahme der bestimmungsgemäßen Nutzung als abgenommen.
- 9.3. Mit der Abnahme geht die Gefahr auf den Kunden über und die Gewährleistungsfrist beginnt zu laufen. Für Teilabnahmen Teilrechnungen sind erlaubt. Für Teilabnahmen

gelten die Bestimmungen dieses Punktes bezüglich des betroffenen Teiles der Anlage. Bei reinem Liefergeschäft erfolgt der Gefahrenübergang ab Werk bzw. ab Lager und die Gewährleistungsfrist beginnt mit Lieferung zu laufen.

10. Gewährleistung

- 10.1. Mitel leistet Gewähr für die vertragsgemäße Erbringung ihrer Lieferungen und Leistungen. Die Gewährleistungsfrist beträgt, mit Ausnahme der in 10.2. angeführten Komponenten, 12 Monate ab der jeweiligen Lieferung bzw. Abnahme. Während der Gewährleistungsfrist hervorkommende Mängel werden nach Wahl von Mitel durch Nachbesserung, Neuerbringung oder Neulieferung unter der Voraussetzung unentgeltlich behoben, dass der Kunde die beanstandeten Mängel unverzüglich, jedoch längstens 14 Tage nach Entdeckung, schriftlich anzeigt.
- 10.2. Die Gewährleistungsfrist für Verschleißteile wie Akkus und Batterien sowie für Software beträgt 6 Monate. Es wird ausschließlich Gewähr für von Mitel freigegebener Software im Rahmen für von Mitel freigegebenen Programmen geleistet. Die Gewährleistung für von Mitel freigegebener Software im Rahmen für von Mitel nicht freigegebenen Programmen wird ausgeschlossen.
- 10.3. Von der Gewährleistungsverpflichtung durch Mitel jedenfalls nicht umfasst sind Fehler, die auf vom Kunden beigestellte Lieferungen und Leistungen (z.B. ausgelöst durch Nichteinhaltung der Netzwerkanforderungen für VoIP), auf normalen Verschleiß oder Abnutzung, auf nicht sachgerechte Nutzung bzw. auf fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, übermäßige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel, auf die Nichteinhaltung von Betriebs- oder Wartungsvorschriften durch den Kunden, auf höhere Gewalt oder auf besondere äußere Einflüsse zurückzuführen sind, die nach diesem Vertrag nicht vorauszusehen sind. Werden vom Kunden oder Dritten unsachgemäß Änderungen vorgenommen, so bestehen für diese und daraus resultierende Folgen ebenfalls keine Gewährleistungsansprüche seitens des Kunden gegenüber Mitel. Voraussetzung für die Beseitigung von Softwarefehlern ist, dass es sich um einen funktionsstörenden, reproduzierbaren Fehler handelt und dass die Software gemäß den jeweils geltenden Installationserfordernissen und Einsatzbedingungen genutzt bzw. eingesetzt. Der Kunde hat bei der Geltendmachung eines Mangels zu beweisen, dass keiner dieser Umstände vorliegt.
- 10.4. Alle im Zusammenhang mit der Mängelbehebung entstehenden Nebenkosten (wie z.B. für Ein- und Ausbau, Transport, Entsorgung, Fahrt und Wegzeit) gehen zu Lasten des Kunden. Für Gewährleistungsarbeiten im Betrieb des Kunden sind die erforderlichen Hilfskräfte, Hebevorrichtungen, Gerüst und Kleinmaterialien usw. unentgeltlich beizustellen. Ersetzte Teile werden Eigentum des Verkäufers.
- 10.5. Tauscht Mitel zur Durchführung eines Auftrags des Kunden Kaufgegenstände aus, geht mit dem Austausch das Eigentum an den zurückgenommenen Gegenständen auf Mitel und das Eigentum an den statt dessen gelieferten Gegenständen auf den Kunden über.
- 10.6. Ansprüche wegen Mängel der Leistung können ausschließlich nach den Bestimmungen dieses Punktes geltend gemacht werden. Die Anwendung der §§ 924, 2. und 3. Satz und 933b ABGB ist ausgeschlossen.

11. Support und Produktauslauf (End of Life)

- 11.1. Hard- und Softwareprodukte der Mitel unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung. Dies führt dazu, dass regelmäßig einzelne dieser Produkte durch weiterentwickelte Produkte ersetzt oder durch Nachfolgeprodukte abgelöst werden.
- 11.2. Wird bei einem Produkt im Rahmen des Produktlebenszyklus der Meilenstein zur Einstellung der herstellereitigen Entwicklungsunterstützung erreicht, kann dies Auswirkungen auf die vereinbarte Serviceleistungen dergestalt haben, dass
 - gemeldete Incidents (Vorfälle) nicht mehr abschließend bearbeitet werden können, oder
 - Mitel nur noch die Unterstützung bereitstellt, die Mitel im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten allgemein und produktunabhängig bereitstellen kann, oder
 - für den weiteren vollumfänglichen Bezug von Serviceleistungen der Erwerb eines kostenpflichtigen Upgrades auf die dann aktuelle Version des Produktes oder ggfs. der Erwerb des Nachfolgeproduktes erforderlich ist.
- 11.3. Dies wurde bei der Vergütung für die Serviceleistungen bereits berücksichtigt.
- 11.4. Auf Wunsch des Kunden wird Mitel prüfen, ob kundenindividuell und zeitlich befristet eine gesondert zu vergütende Verlängerung der Entwicklungsunterstützung für ein Mitel Produkt (Extended Manufacturer Software Support – EMSS) realisiert werden kann. Einzelheiten zu EMSS werden dann individuell vereinbart.
- 11.5. Für eigenständige Produkte von Drittherstellern, z.B. Betriebssysteme oder aktive Netzwerkkomponenten, auch wenn sie der Kunde zusammen mit Mitel Produkten erworben hat, gilt diese Bestimmung entsprechend, jedoch mit der Maßgabe, dass sich die

Produktlebenszyklusplanung und die daraus resultierende Verfügbarkeit von Serviceleistungen ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Drittherstellers richtet. Mitel wird sich bemühen, dem Kunden ggfs. vom Dritthersteller angebotene EMSS-ähnliche Leistungen anzubieten oder zu vermitteln.

- 11.6. Werden Serviceleistungen für Produkte infolge der Einstellung der herstellereitigen Entwicklungsunterstützung eingeschränkt oder eingestellt oder ist, bei Hardware, für das betroffene Produkt der Vorrat von Ersatzteilen bei Mitel erschöpft, und sind dadurch die vereinbarten Serviceleistungen oder Teile davon entweder dauerhaft nicht mehr möglich oder wirtschaftlich nicht mehr vertretbar, kann der Vertrag angemessen angepasst werden.
- 11.7. Dauer und Umfang einer von Mitel geschuldeten Gewährleistung werden durch diese Bestimmung nicht eingeschränkt.

12. Höhere Gewalt

- 12.1. Keine Partei ist verantwortlich für Verzögerungen oder die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen (außer Zahlungsverpflichtungen), die sich aus oder im Zusammenhang mit Vorgängen, Ereignissen oder Umständen ergeben, die außerhalb der angemessenen oder vorhersehbaren Kontrolle dieser Partei liegen (in der Folge kurz "Ereignis höherer Gewalt"). Zu diesen Ereignissen höherer Gewalt gehören insbesondere Naturereignisse (einschließlich Erdbeben, Hurrikane und Vulkanausbrüche), Streiks, Aussperrungen, Unruhen, zivile Proteste, Kriegshandlungen, Epidemien (einschließlich Ausbrüche übertragbarer Krankheiten) und öffentliche Gesundheitsnotfälle, behördliche Vorschriften, die nachträglich erlassen werden, Feuer, Kommunikationsleitungsausfälle, Stromausfälle oder andere Katastrophen, unabhängig davon, ob diese Ereignisse höherer Gewalt nach den einschlägigen Gesetzen als solche identifiziert, deklariert oder akzeptiert wurden oder nicht.
- 12.2. Unter den genannten Umständen verlängert sich die Leistungsfrist um einen Zeitraum, der dem Zeitraum entspricht, in dem sich die Erfüllung der Verpflichtung verzögert hat oder nicht erfüllt wurde. Sofern die Vertragserfüllung nach vernünftiger Meinung durch die betroffene Partei für einen ununterbrochenen Zeitraum von sechs (6) Monaten ab dem Datum, an dem diese Leistung ursprünglich fällig war, aufgrund eines Ereignisses von höherer Gewalt wesentlich verhindert wurde, kann jede Vertragspartei diese Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an die andere kündigen.
- 12.3. Beide Parteien werden alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt auf die Erfüllung ihrer Verpflichtungen zu mildern. Insbesondere werden die Vertragsparteien nach Treu und Glauben zusammenarbeiten, um gemeinsam Minderungsmaßnahmen zu ergreifen, um die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt zu verringern, z. B. Fernarbeit, Off- oder Nearshoring usw., soweit sie verhältnismäßig, angemessen und gesetzeskonform sind.

13. Vertragsänderungen, Erfüllung, Gerichtsstand

- 13.1. Sofern Ereignisse die wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt der Lieferung erheblich verändern oder auf den Betrieb von Mitel erheblich einwirken, wird der Vertrag unter Beachtung von Treu und Glauben angemessen angepasst. Soweit dies wirtschaftlich nicht vertretbar ist, steht Mitel das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Gleiches gilt, wenn erforderliche Ausführgenehmigungen nicht erteilt werden oder nicht nutzbar sind. Will er von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, so hat er dies nach Erkenntnis der Tragweite des Ereignisses unverzüglich dem Kunden mitzuteilen und zwar auch dann, wenn zunächst mit dem Kunden eine Verlängerung der Lieferzeit vereinbart war.
- 13.2. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 13.3. Mitel kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten übertragen. Auf Antrag des Kunden kann ein Dritter mit schriftlicher Zustimmung von Mitel mit allen Rechten und Pflichten in den Vertrag eintreten. In diesem Fall hat der Kunde für den zusätzlichen Aufwand ein angemessenes Entgelt zu entrichten.
- 13.4. Es gilt materielles österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und allfälliger Kollisionsnormen.
- 13.5. Sollten im Zusammenhang mit diesem Vertrag Streitigkeiten entstehen, so werden sich die Parteien bemühen, diese gütlich durch Vereinbarung zwischen den für das Projekt Verantwortlichen beizulegen. Jede Partei kann verlangen, dass auf beiden Seiten ein Vertreter des höheren Managements an den Verhandlungen beteiligt wird. Jede Partei hat jederzeit das Recht, die Verhandlungen durch schriftliche Erklärung gegenüber der anderen Partei für beendet zu erklären und die Durchführung eines Verfahrens der Alternativen Streitbeilegung zu verlangen.
- 13.6. Kommt es zu keiner Einigung gemäß dem vorherigen Punkt, werden die Parteien versuchen, sich auf ein Verfahren der Alternativen Streitbeilegung (z. B. Mediation, Schlichtung, Schiedsgutachten) zu einigen. Kommt auch insoweit eine Einigung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Scheitern der Verhandlungen nach dem vorherigen Punkt zustande oder führt das Verfahren der Alternativen Streitbeilegung nicht innerhalb von zwei Monaten nach dessen

Einleitung zu einer Streitbeilegung, kann jede Partei ein Gerichtsverfahren einleiten. Gerichtsort ist Wien.

14. Sonstiges

- 14.1. Zustimmung gemäß Datenschutzgesetz idgF.: Mit Unterzeichnung des Vertrages bzw. Auftrages erteilt der Kunde seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Dritte, welche bei der Abwicklung des Geschäftsfalles eingeschaltet werden, sowie an andere Mitel-Gesellschaften zum Zwecke der Konzernberichterstattung, übermittelt werden.
- 14.2. Sollten einzelne Punkte rechtlich unwirksam oder aus Rechtsgründen undurchführbar sein, wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. Die Parteien werden dann eine Vereinbarung treffen, die den unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht möglichst nahe kommen.
- 14.3. Allenfalls auf Grund eines Vertrages zu entrichtende Vertragsgebühren trägt der Kunde. Die Vertragspartner erklären, Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes in der jeweils geltenden Fassung zu sein.