

Allgemeine Bestimmungen für Serviceleistungen

(Stand: 01. Juli 2019)

Inhaltsverzeichnis:

- Teil I: Bedingungen für Serviceleistungen (incl. Managed Services)
- Teil I.A: Allgemeine Bedingungen
- Teil I.B: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen
- Teil I.C: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Werkleistungen
- Teil I.D: Besondere Bedingungen für Hardwarekauf und Softwareüberlassung
- Teil II: Ergänzende Bedingungen für Kommunikationsdienste
- Teil III: Ergänzende Bedingungen für die Nutzung von ASP (Application Service Providing) – und Cloud Services
- Teil IV: Ergänzende Bedingungen für Beratungs- und Konzeptionsleistungen
- Bestimmungen für den Versicherungsschutz

Teil I: Bedingungen für Serviceleistungen (incl. Managed Services)

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen (Teil I.A) gelten die jeweiligen Besonderen Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen (Teil I.B), Erbringung von Werkleistungen (Teil I.C) sowie für Hardwarekauf und Softwareüberlassung (Teil I.D). Sie ergänzen die Regelungen des Teils I.A und gelten, soweit sich die Regelungen widersprechen, vorrangig.

Teil I.A: Allgemeine Bedingungen

1 Art und Umfang der Leistungen, Allgemeines

- 1.1 Unify (je nachdem, mit welcher Gesellschaft Sie den Vertrag schließen: Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG oder Unify Communications and Collaboration GmbH & Co. KG - im Folgenden: Unify) hat die vereinbarten Leistungen nach Maßgabe der vertraglichen Bedingungen zu erbringen.
- 1.2 Diese Allgemeinen Bestimmungen für Serviceleistungen gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von diesen Bestimmungen abweichende Bestimmungen des Kunden erkennt Unify nicht an, es sei denn, Unify hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Diese allgemeinen Bestimmungen gelten auch dann, wenn Unify in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bestimmungen abweichender Bestimmungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt.
- 1.3 Unify ist berechtigt, den Kunden gegenüber Dritten als Referenz anzugeben.

2 Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern, Umfang und Ausführung der Arbeiten

- 2.1 Unify erbringt die vereinbarten Leistungen in der Regel remote über öffentliche Breitband-Netze; hierzu lässt der Kunde das System für die Dauer des Vertrages über eine gesicherte Verbindung an Unify's Remote Service Plattform anschließen. Bei Beendigung der Pflicht zur Erbringung der Serviceleistungen werden der Anschluss an die Remote Service Plattform und die entsprechenden Einrichtungen in den Geräten bzw. System stillgelegt. Der Kunde stellt die hierzu erforderlichen Service-Einrichtungen kundenseitig, insbesondere für den Remote-Service, unentgeltlich zur Verfügung.
- 2.2 Auf Wunsch des Kunden können die vereinbarten Leistungen gegen entsprechende Vergütung auch in dessen Räumen erbracht werden.
- 2.3 Sofern nichts abweichendes vereinbart ist, erbringt Unify die vereinbarten Leistungen innerhalb ihrer üblichen

Arbeitszeit für den Kunden. Diese ist montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr, ausgenommen Feiertage.

- 2.4 Die Unify-Mitarbeiter treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden, auch soweit sie in dessen Räumen tätig werden. Das fachliche Weisungsrecht über entsandtes Personal wird durch Unify wahrgenommen. Gleiches gilt auch für von Unify beauftragte Subunternehmer. Der Kunde wird Anforderungen wegen der zu erbringenden Leistungen ausschließlich dem von Unify benannten verantwortlichen Mitarbeiter übermitteln und den übrigen Unify Mitarbeitern insofern keine Weisungen erteilen.
- 2.5 Für das entsandte Personal behält sich Unify die Dispositionsfreiheit vor. Insbesondere betrifft dies die Auswahl der eingesetzten Arbeitnehmer, die Anordnung von Arbeitszeit und Mehrarbeit, die Festlegung von Urlaub, die Durchführung der Anwesenheitskontrolle und die Überwachung der Arbeitsabläufe.
- 2.6 Falls im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag aufgrund zwingender gesetzlicher Regelungen ein arbeitsrechtliches Verhältnis zwischen Unify und Kundenpersonal entstehen sollte, trägt der Kunde sämtliche Unify hierdurch entstehenden Mehrkosten, es sei denn, die Übernahme des Personals ist ausdrücklich vereinbart worden.
- 2.7 Unify kann Unteraufträge vergeben, bleibt aber für die Erfüllung der zu erbringenden Leistungen verantwortlich.
- 2.8 Arbeiten auf Verlangen des Kunden, gegen die Unify schwerwiegende Bedenken hat (z. B. bezüglich der Sicherheitsvorschriften), kann Unify ablehnen.

3 Internetbasierte Leistungen, Zugang zu passwortgeschützten Seiten

- 3.1 Internetbasierte Leistungen können passwortgeschützt sein. Der Zugang zu diesen Seiten ist im Interesse der Sicherheit des Geschäftsverkehrs nur registrierten Nutzern möglich. Der Kunde wird durch seine Mitarbeiter vertreten und muss sich deren Handeln und Wissen zurechnen lassen.
- 3.2 Mit Log-in, oder, falls ein gesonderter Log-in nicht

erforderlich sein sollte, durch Aufnahme der Nutzung wird die Geltung der für die entsprechenden Unify -Webseiten geltenden Nutzungsbedingungen in ihrer jeweiligen Fassung akzeptiert.

- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, wahrheitsgemäße Angaben zu machen und bei etwaigen, späteren Änderungen diese Unify unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde wird Unify insbesondere unverzüglich schriftlich, ggf. vorab schon per eMail, unterrichten, sobald das Vertretungsrecht der vom Kunden für den Zugang zu den passwortgeschützten Seiten von Unify ermächtigten Mitarbeiter erlischt.
- 3.4 Ist eine Registrierung vorgesehen, so ist der Nutzer verpflichtet, zur Registrierung wahrheitsgemäße Angaben zu machen und bei etwaigen, späteren Änderungen diese Unify unverzüglich (soweit vorgesehen: online) mitzuteilen.
- 3.5 Nach erfolgter Registrierung erhält der Nutzer Benutzername und Passwort (im Folgenden auch: "Benutzerdaten"). Bei dem erstmaligen Zugang wird der Nutzer das von Unify übermittelte Passwort in ein nur ihm bekanntes Passwort ändern.
- 3.6 Der Nutzer wird dafür sorgen, dass ihm die Emails zugehen, die an die von ihm angegebene Email-Adresse gesendet werden.
- 3.7 Der Nutzer stellt sicher, dass die Benutzerdaten Dritten nicht zugänglich werden und haftet für alle unter den Benutzerdaten vorgenommenen Bestellungen und sonstigen Aktivitäten. Nach jeder Nutzung ist der durch Passwort geschützte Bereich zu verlassen. Soweit der Nutzer Kenntnis davon erlangt, dass Dritte die Benutzerdaten missbräuchlich benutzen, ist er verpflichtet, Unify unverzüglich schriftlich, ggf. vorab schon per einfacher Email, zu unterrichten.
- 3.8 Nach Eingang der Mitteilung nach Ziffer 3.7 wird Unify den Zugang zum passwortgeschützten Bereich mit diesen Benutzerdaten sperren. Die Aufhebung der Sperre ist erst nach gesondertem Antrag des Nutzers bei Unify oder nach neuer Registrierung möglich.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden, Datensicherung

- 4.1 Der Kunde wird durch Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten dazu beitragen, dass Unify die vereinbarten Leistungen rechtzeitig beginnen und ohne Behinderung oder Unterbrechung durchführen kann.
- 4.2 Der Kunde hat die für die vereinbarten Leistungsmodule erforderlichen Betriebszustände, Hard- und Softwarevoraussetzungen sowie freien Zugänge herzustellen, eine umfassende Wartungs- und Serviceabdeckung für die relevanten Systemkomponenten sicherzustellen und stellt Unify für die Leistungserbringung unentgeltlich zur Verfügung:
 - Unterlagen, Informationen und Betriebsdaten der betreuten Lösung (des Systems, der Applikation, des Netzwerkes, etc.) in geeigneter Form,
 - Externe Verbindung zum öffentlichen Telefon-/WAN-Netzwerk in Gerätenähe und die technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen,
 - Datenträger mit der benutzten Version der Systemprogramme, mit dem Datenbestand und mit den Systemparametern (Z.B. aktuelle Systemprogramme, Kundendatensicherung),
 - uneingeschränkter Zugang zu allen seinen Grundstücken, Gebäuden, Räumen und

kommunikationstechnischen Einrichtungen/IT-Datencentern usw.,

- Administrationsrechte in dem für die jeweiligen Leistungen benötigten Umfang sowie ggf. Einbindung der Systemprogramme innerhalb der Kundennetzwerke (z.B. Berechtigungen über Firewalls)
- 4.3 Vom Kunden geplante Veränderungen an dem System (z. B. Umzüge, Hochrüstungen, Migrationen) wird der Kunde rechtzeitig mit Unify abstimmen, sofern diese Einfluss auf die vereinbarten Leistungen haben.
 - 4.4 Unterlässt er dies, ist Unify berechtigt, vereinbarte Leistungen auszusetzen, soweit sich eine Störungsursache auf diese Veränderungen zurückführen lässt. In diesem Falle steht Unify mindestens Schadenersatz in Höhe der vereinbarten Preise zu.
 - 4.5 Machen die vom Kunden nach Ziffer 4.3 geplanten Veränderungen am System eine Anpassung des Vertrages (z. B. Leistungsscheine, Anlagen, Preise) erforderlich, so wird Unify dies dem Kunden mitteilen.
 - 4.6 Sofern in der Leistungsbeschreibung nichts abweichendes vereinbart ist, ist der Kunde für die regelmäßige Sicherung seiner Programme und Daten selbst verantwortlich. Zusätzlich hat er – sofern zumutbar - rechtzeitig vor allen Arbeiten, die Unify in seinem Auftrag oder im Rahmen einer Nacherfüllung an seinem System vornimmt, eine Sicherung seiner betroffenen Daten vorzunehmen. Auf Wunsch des Kunden führt Unify die Datensicherung gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand durch.

5 Support und Produktauslauf (End of Life)

- 5.1 Unifys Hard- und Softwareprodukte unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung. Dies führt dazu, dass regelmäßig einzelne dieser Produkte durch weiterentwickelte Produkte ersetzt oder durch Nachfolgeprodukte abgelöst werden. Einzelheiten zum Produktlebenszyklus (sog. End of Life Prozess) der Unify Produkte einschließlich weiterführender Hinweise zum Abruf von End of Life Information stellt Unify unter der URL: <http://www.unify.com/de/support/product-lifecycle-policy.aspx> zur Verfügung.
- 5.2 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
 - Unify nur noch die Unterstützung bereitstellt, die Unify 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.
- 5.3 Dies wurde bei der Vergütung für die Serviceleistungen bereits berücksichtigt.
- 5.4 Auf Wunsch des Kunden wird Unify prüfen, ob kundenindividuell und zeitlich befristet eine gesondert zu vergütende Verlängerung der Entwicklungsunterstützung für ein UNIFY Produkt (Extended Manufacturer Software Support – EMSS) realisiert werden kann. Einzelheiten zu

EMSS werden dann individuell vereinbart.

- 5.5 Für eigenständige Produkte von Drittherstellern, z.B. Betriebssysteme oder aktive Netzwerkkomponenten, auch wenn sie der Kunde zusammen mit Unify Produkten erworben hat, gilt diese Ziffer 5 entsprechend, jedoch mit der Maßgabe, dass sich die Produktlebenszyklusplanung und die daraus resultierende Verfügbarkeit von Serviceleistungen ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Drittherstellers richtet. Unify wird sich bemühen, dem Kunden ggfs. vom Dritthersteller angebotene EMSS-ähnliche Leistungen anzubieten oder zu vermitteln.
- 5.6 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 Unify erschöpft, und sind dadurch die vereinbarten Serviceleistungen oder Teile davon entweder dauerhaft nicht mehr möglich oder wirtschaftlich nicht mehr vertretbar, wird der Vertrag unter Beachtung von Treu und Glauben angemessen angepasst, insbesondere die Vergütung. Ist dem Kunden die Anpassung nicht zumutbar, kann er die Serviceleistungen für alle betroffenen Produkte vorzeitig kündigen, § 313 Abs. 3 BGB gilt entsprechend.
- 5.7 Dauer und Umfang einer von Unify geschuldeten Gewährleistung werden durch diese Ziffer 5 nicht eingeschränkt

6 Zahlungsbedingungen, Preise, Preisanpassungen

- 6.1 Die vereinbarten Preise sind, sofern kein abweichender Leistungsbeginn vereinbart ist, ab Betriebsbereitschaft des Systems oder wenn das System bei Abschluss des Vertrages bereits in Betrieb ist, bei Vertragsabschluss für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres und dann vierteljährlich im Voraus zu zahlen; nicht laufend zu zahlende Preise sind innerhalb von 10 Tagen zu zahlen, nachdem die Leistung erbracht und die Rechnung dem Kunden zugegangen ist.
- 6.2 Darüber hinaus stellt Unify, sofern in den vereinbarten Leistungsbeschreibungen nichts Abweichendes geregelt ist, zu ihren jeweils gültigen Listenpreisen gesondert in Rechnung:
- die erste Prüfung und etwa notwendige Instandsetzungen des Systems bei Übernahme der vereinbarten Leistungen,
 - vom Kunden gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z. B. Änderungen des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes, der Gebührenerfassungstarife,
 - die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder durch Störungen an Einrichtungen des öffentlichen Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind,
 - die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden innerhalb des LAN/WAN, die nach erfolgter Störungsanalyse klar Dritten und nicht Unify zugeordnet werden können.
 - die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung, Einfluss von Produkten oder Leistungen des Kunden

oder von Dritten oder durch sonstige von Unify nicht zu vertretende Umstände entstanden sind,

- den Ersatz verbrauchter Batterien und Akkus (z. B. für Schnurlostelefone), sowie für Verbrauchsmaterial,
 - die Verpackung, den Abbau (auch vorhandener Systeme oder Teile davon), den Rücktransport einschließlich Transportversicherung sowie die umweltgerechte Entsorgung,
 - das Beseitigen von Störungen und Schäden, die durch Computerviren, sog. Trojanische Pferde, Hoaxes oder durch bei Überlassung der Software nicht allgemein bekannte Sicherheitslücken etc. verursacht worden sind,
 - neue Softwareversionen.
- 6.3 Sofern keine Pauschalpreise vereinbart sind, berechnet Unify ihre Leistungen nach Aufwand an Arbeitszeit, Reise- und Wartezeit zu ihren jeweils gültigen Listenpreisen. Bei Berechnung nach Stunden- oder Monatsverrechnungssätzen werden begonnene Einsatzstunden oder Monate zum anteiligen Verrechnungssatz berechnet. Für Leistungen, die außerhalb der bei Unify üblichen Arbeitszeit zu erbringen sind, gelten besondere Sätze. Der Kunde erstattet Nebenkosten, z. B. für Telefon, Kosten für notwendige Reisen und etwa notwendige, auswärtige Übernachtungen.
- 6.4 Sofern die jeweiligen Listenpreise nicht bekannt sind, können sie jederzeit vor Vertragsabschluss bei Unify angefordert werden. Auf Wunsch des Kunden übersendet Unify dem Kunden die jeweils gültigen Preislisten.
- 6.5 Der Kunde ist zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung von fälligen Zahlungen nur berechtigt, wenn Unify ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat oder wenn die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 6.6 Werden zum Ausgleich von Personal- und/oder sonstigen Kostensteigerungen die bei Unify üblichen listenmäßigen laufend zu zahlenden Preise für Serviceleistungen, Software oder Dienstleistungen erhöht, so kann Unify die noch nicht fälligen Preise dieses Vertrages entsprechend erhöhen, soweit sie von der Kostensteigerung betroffen sind.

7 Fristen für Leistungen; Verzug

- 7.1 Die Einhaltung von Fristen für Leistungen setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Kunden zu liefernden Unterlagen, erforderlichen Genehmigungen und Freigaben, insbesondere von Plänen, sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen; dies gilt nicht, wenn Unify die Verzögerung zu vertreten hat.
- 7.2 Ist die Nichteinhaltung der Fristen auf höhere Gewalt, z. B. Mobilmachung, Krieg, terroristische Handlungen, Aufruhr oder auf ähnliche Ereignisse, z. B. Streik, Aussperrung, zurückzuführen, verlängern sich die Fristen angemessen.
- 7.3 Kommt Unify in Verzug, kann der Kunde - sofern er glaubhaft macht, dass ihm hieraus ein Schaden entstanden ist - eine Entschädigung für jede vollendete Woche des Verzuges von 25% des monatlichen Serviceentgelts, insgesamt jedoch höchstens 2,5 Monatsentgelte für den Teil der Leistungen verlangen, der wegen des Verzuges nicht erbracht werden konnte. Betrifft die Verspätung

Software oder Ersatzteile, für deren Überlassung ein einmaliger Preis vereinbart ist, gelten anstelle der Beträge von 25% des monatlichen Serviceentgelts und 2,5 Monatsentgelte die Beträge von 0,5% und 5% des einmalig zu zahlenden Preises.

- 7.4 Sowohl Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Verzögerung der Leistung als auch Schadenersatzansprüche statt der Leistung, die über die in Ziffer 7.3 genannten Grenzen hinausgehen, sind in allen Fällen verspäteter Leistung, auch nach Ablauf einer Unify etwa gesetzten Nachfrist zur Leistung, ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit zwingend gehaftet wird. Vom Vertrag kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur zurücktreten, soweit die Verzögerung der Leistung von Unify zu vertreten ist. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 7.5 Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von Unify innerhalb einer angemessenen Frist zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Leistung vom Vertrag zurücktritt, weiter auf der Leistung besteht und/oder welche der ihm zustehenden Ansprüche und Rechte er geltend macht.

8 Ausschluss der Leistungspflicht (Unmöglichkeit); Vertragsanpassung

- 8.1 Soweit die Leistung unmöglich ist, ist der Kunde berechtigt, Schadenersatz zu verlangen, es sei denn, dass Unify die Unmöglichkeit nicht zu vertreten hat. Jedoch beschränkt sich der Schadenersatzanspruch des Kunden auf 10% des Wertes des unmöglich gewordenen Teils der Leistung. Diese Beschränkung gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit zwingend gehaftet wird; eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden. Das Recht des Kunden zum Rücktritt vom Vertrag bleibt unberührt.
- 8.2 Bei vorübergehender Unmöglichkeit kommt Ziffer 7 (Fristen für Leistungen; Verzug) zur Anwendung.
- 8.3 Sofern unvorhersehbare Ereignisse im Sinne von Ziffer 7.2 die wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt der Leistung erheblich verändern oder auf den Betrieb von Unify erheblich einwirken, wird der Vertrag unter Beachtung von Treu und Glauben angemessen angepasst. Soweit dies wirtschaftlich nicht vertretbar ist, steht Unify das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Will Unify von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, so hat sie dies nach Erkenntnis der Tragweite des Ereignisses unverzüglich dem Kunden mitzuteilen, und zwar auch dann, wenn zunächst mit dem Kunden eine Verlängerung der Leistungszeit vereinbart war.

9 Haftung von Unify

- 9.1 Unify haftet für eine von ihr zu vertretende Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt und ersetzt bei einem von ihr verschuldeten Sachschaden den Aufwand für die Wiederherstellung der Sachen bis zu einem Betrag von EUR 500.000,- je Schadenereignis. Die Ersatzpflicht umfasst nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen.

- 9.2 Weitergehende als die in diesem Vertrag ausdrücklich genannten Mängelansprüche, Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere Ansprüche wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen und Daten oder Mangelfolgeschäden sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der grob fahrlässigen Pflichtverletzung, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache, wegen des arglistigen Verschweigens eines Mangels oder wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadens- oder Aufwendungsersatz wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- 9.3 Sofern dem Kunden nach dieser Ziffer Schadenersatzansprüche zustehen, verjähren diese mit Ablauf der für Mängelansprüche geltenden Verjährungsfristen gemäß Ziffer 2.7 der Besonderen Bedingungen für die Erbringung von Werkleistungen (Teil I.C) und Ziffer 5.6 der Besonderen Bedingungen für Hardwarekauf und Softwareüberlassung (Teil I.D). Dies gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder bei oder Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 9.4 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

10 Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte; Rechtsmängel

- 10.1 Sofern nicht anders vereinbart, ist Unify verpflichtet, die Leistung lediglich im Land des Leistungsorts frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (im Folgenden: Schutzrechte) zu erbringen. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten durch von Unify erbrachte, vertragsgemäß genutzte Leistungen gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, haftet Unify gegenüber dem Kunden bis zum Ablauf von einem Jahr ab Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist wie folgt:
- 10.1.1 Unify wird nach ihrer Wahl auf ihre Kosten für die betreffenden Leistungen entweder ein Nutzungsrecht erwirken, sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, oder austauschen. Ist dies Unify nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.
- 10.1.2 Die vorstehend genannten Verpflichtungen von Unify bestehen nur, soweit der Kunde Unify über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und Unify alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Kunde die Nutzung der Leistung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungs-

einstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

- 10.2 Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.
- 10.3 Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von Unify nicht voraussehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Leistung vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von Unify gelieferten Produkten eingesetzt wird.
- 10.4 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen gelten für die in Ziffer 10.1.1 geregelten Ansprüche des Kunden im Übrigen die Bestimmungen der Ziffer 5.7 und 5.8 der Besonderen Bedingungen für Hardwarekauf und Softwareüberlassung (Teil I.D) entsprechend.
- 10.5 Bei Vorliegen sonstiger Rechtsmängel gelten die Bestimmungen der Ziffer 5 der Besonderen Bedingungen für Hardwarekauf und Softwareüberlassung (Teil I.D) entsprechend.
- 10.6 Schadensersatzansprüche des Kunden wegen Schutzrechtsverletzungen oder sonstigen Rechtsmängeln sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie, bei Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit und bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung. Weitergehende oder andere als die in dieser Ziffer 10 geregelten Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, wegen Schutzrechtsverletzungen oder Rechtsmängeln sind ausgeschlossen. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

11 Geheimhaltung, Datenschutz

- 11.1 Unify und der Kunde werden alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen („Informationen“), die ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt und die ihnen als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln, es sei denn, sie sind bereits auf andere Weise allgemein bekannt geworden. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen. Unify und der Kunde werden ihren von diesem Vertrag betroffenen Mitarbeitern eine entsprechende Verpflichtung auferlegen.
- 11.2 Unify ist berechtigt, Informationen an Unterauftragnehmer, soweit diese zu einer dieser Bestimmung gleichwertigen Geheimhaltung verpflichtet sind, weiterzugeben.
- 11.3 Unify ist berechtigt, bezogen auf die jeweils zu erbringende Leistung, auf die beim Kunden verfügbaren Datenbestände, darunter auch personenbezogene Daten zuzugreifen und diese zu verarbeiten.
- 11.4 Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, erbringt Unify diese Leistungen durch auf das Datengeheimnis gemäß § 5 Bundesdatenschutzgesetz und das Fernmeldegeheimnis gemäß § 88 Telekommunikationsgesetz verpflichtete Mitarbeiter. Bei der Zusammenarbeit mit Unterauftragnehmern wird Unify diese entsprechend den datenschutzrechtlichen Regelungen dieses Vertrages verpflichten.
- 11.5 Soweit personenbezogene Daten gespeichert oder sonst verarbeitet werden, wird Unify Weisungen des Kunden beachten und die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherung der Daten gegen Missbrauch treffen. Diese Pflichten bleiben auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

- 11.6 Die Haftung von Unify für Datenschutzverletzungen ist ausgeschlossen, soweit Unify nach einer Weisung des Kunden gehandelt hat.
- 11.7 Unify wird die erlangten Daten ausschließlich für die Zwecke der Leistungserbringung verarbeiten und soweit für diese Zwecke nicht mehr benötigt, auf Unify-Systemen löschen.
- 11.8 Unify ist berechtigt, personenbezogene Daten an Unterauftragnehmer weiterzugeben, sofern die Weitergabe zur Durchführung der Leistung erforderlich ist. Bei der Übermittlung an Unterauftragnehmer außerhalb der EU/EWR wird Unify darauf achten, dass ein gemäß den datenschutzrechtlichen Vorschriften der Europäischen Union ausreichendes Datenschutzniveau vorhanden ist.
- 11.9 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle gesetzlich notwendigen Voraussetzungen (z. B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen bzw. Beachtung von Mitbestimmungsrechten) vorliegen, damit Unify die vereinbarten Leistungen auch insoweit rechtsverletzungsfrei erbringen kann.

12 Änderungen dieser Bestimmungen

- 12.1 Unify ist jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Bestimmungen mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Änderungen oder Ergänzungen werden dem Kunden schriftlich, per E-Mail oder, sofern der Kunde Unify einen Faxanschluss mitgeteilt hat, mittels Telefax oder in sonst geeigneter Form mitgeteilt.
- 12.2 **Widerspricht** der Kunde den geänderten Bestimmungen innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungs- oder Ergänzungsmittelung **nicht**, so werden diese entsprechend der Ankündigung **wirksam einbezogen**. Widerspricht der Kunde fristgemäß, so wird der Vertrag zu den bisher geltenden Bedingungen weitergeführt. Unify ist jedoch berechtigt, die laufenden Vertragsverhältnisse mit dem Kunden zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich zu **kündigen**. Hierauf wird Unify in der Mitteilung hinweisen.
- 12.3 Sind die Änderungen oder Ergänzungen aus zwingenden rechtlichen Gründen für Unify unerlässlich, entfällt die Ankündigungspflicht und das Widerspruchsrecht des Kunden. Änderungen und Ergänzungen, die auf Grund solcher zwingender rechtlicher Gründe vorgenommen werden, begründen keine Schadensersatzansprüche gegen Unify.

13 Ausführungsgenehmigungen

- 13.1 Die Vertragserfüllung seitens Unify steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos und sonstige Sanktionen entgegenstehen.
- 13.2 Der Kunde hat bei Weitergabe der von Unify gelieferten Waren (Hardware und/ oder Software und/ oder Technologie sowie dazugehörige Dokumentation, unabhängig von der Art und Weise der Zurverfügungstellung) oder der von Unify erbrachten Werk- und Dienstleistungen (einschließlich technischer Unterstützung jeder Art) an Dritte die jeweils anwendbaren

Vorschriften des nationalen und internationalen (Re-) Exportkontrollrechts einzuhalten. In jedem Fall hat er bei Weitergabe solcher Waren, Werk- und Dienstleistungen an Dritte die (Re-) Exportkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der USA und die nationalen Exportbestimmungen zu beachten.

- 13.3 Der Kunde wird vor Weitergabe der von Unify gelieferten Waren bzw. der von Unify erbrachten Werk- und Dienstleistungen an Dritte insbesondere prüfen und durch geeignete Maßnahmen sicherstellen, dass
- er nicht durch eine solche Weitergabe an Dritte, durch die Vermittlung von Verträgen über solche Waren, Werk- und Dienstleistungen oder durch das Bereitstellen sonstiger wirtschaftlicher Ressourcen im Zusammenhang mit solchen Waren, Werk- und Dienstleistungen gegen ein Embargo der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika und/ oder der Vereinten Nationen - auch unter Berücksichtigung etwaiger Beschränkungen für Inlandsgeschäfte und etwaiger Umgehungsverbote - verstößt;
 - solche Waren, Werk- und Dienstleistungen nicht für eine verbotene bzw. genehmigungspflichtige rüstungsrelevante, kern- oder waffentechnische Verwendung bestimmt sind, es sei denn, etwaige erforderliche Genehmigungen liegen vor;
 - die Regelungen sämtlicher einschlägiger Sanktionslisten der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika betreffend den Geschäftsverkehr mit dort genannten Unternehmen, Personen oder Organisationen eingehalten werden.
- 13.4 Sofern zur Durchführung von Exportkontrollprüfungen durch Behörden oder durch Unify erforderlich, wird der Kunde Unify nach entsprechender Aufforderung unverzüglich alle Informationen über den Endempfänger,

den Endverbleib und den Verwendungszweck der von Unify gelieferten Waren bzw. der von Unify erbrachten Werk- und Dienstleistungen sowie diesbezüglich geltende Exportkontrollbeschränkungen zur Verfügung stellen.

- 13.5 Der Kunde stellt Unify von allen Ansprüchen, die von Behörden oder sonstigen Dritten gegenüber Unify wegen der Nichtbeachtung vorstehender exportkontrollrechtlicher Verpflichtungen durch den Kunden geltend gemacht werden, in vollem Umfang frei und verpflichtet sich zum Ersatz aller Unify in diesem Zusammenhang entstehenden Schäden und Aufwendungen

14 Übertragung vertraglicher Rechte und Pflichten, Geltendes Recht, Nebenabreden, Gerichtsstand

- 14.1 Unify kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten übertragen. Die Übertragung wird nicht wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich widerspricht; hierauf wird Unify in der Mitteilung hinweisen.
- 14.2 Es gilt materielles deutsches Recht unter Ausschuß kollisionsrechtlicher Normen und unter Ausschuß des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- 14.3 Nebenabreden bedürfen der Schriftform.
- 14.4 Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB ist, München.

15 Rechtlich unwirksame Bestimmungen

- 15.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages rechtlich unwirksam oder aus Rechtsgründen undurchführbar sein, wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall eine Vereinbarung treffen, die die betreffende Bestimmung durch eine wirtschaftlich möglichst gleichwertige, wirksame Bestimmung ersetzt..

Teil I.B: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

1 Qualitative Leistungsstörung

- 1.1 Sollten wegen von Unify zu vertretender Umstände Dienstleistungen nicht, nicht vertragsgemäß oder mangelhaft durchgeführt werden, ist Unify verpflichtet, diese Dienstleistungen innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, wenn und soweit der Kunde

dies unverzüglich, längstens innerhalb von 2 Wochen nach Leistungserbringung, schriftlich gerügt hat.

- 1.2 Ansprüche verjähren in 12 Monaten nach vollständiger Leistungserbringung oder vorzeitiger Vertragsbeendigung.
- 1.3 Im Übrigen gilt Ziffer 9 der Allgemeinen Bedingungen (Teil I.A) entsprechend.

Teil I.C: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Werkleistungen

1 Fristen für die Übergabe

- 1.1 Wenn die endgültige und verbindliche Fassung des Pflichtenheftes (z.B. Betriebshandbuch) oder die sonstigen für die Erbringung der Leistungen benötigten Unterlagen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen Unify nicht rechtzeitig vor dem vereinbarten Leistungsbeginn vorliegen, verlängern sich die Fristen angemessen.
- 1.2 Dasselbe gilt, wenn Unify durch eine nachträgliche Änderung des Pflichtenheftes oder durch sonstige von Unify nicht zu vertretende Umstände in der ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen oder Erstellung der Teil-/Arbeitsergebnisse behindert wird. Als von Unify nicht zu vertretende Umstände gelten insbesondere Verzögerungen oder Mängel der Leistungen, die im Rahmen der Zusammenarbeit vom Kunden zu erbringen sind, ferner höhere Gewalt, z.B. Mobilmachung,

Krieg, Aufruhr, Streik und Aussperrung.

2 Abnahme, Haftung für Mängel

- 2.1 Bei der Abnahme (sofern in der Leistungsübersicht vereinbart) wird ein Protokoll erstellt und ist bei der Übergabe vom Kunden gemäß Anlage (Übergabe-/Abnahmeprotokoll) zu bestätigen. Die Teil-/Arbeitsergebnisse unterliegen der Abnahme gemäß Ziffer 2.2.
- 2.2 Jedes Teil-/Arbeitsergebnis wird unverzüglich, nachdem Unify die Fertigstellung erklärt und dem Kunden übergeben hat, vom Kunden abgenommen. Werden bei der Abnahme Mängel festgestellt, so hat Unify die Mängel innerhalb angemessener Frist unentgeltlich zu beseitigen. Handelt es sich um erhebliche Mängel, hat Unify nach Beseitigung dieser Mängel das betreffende Teil-/Arbeitsergebnis zur Fortsetzung der Abnahme bereitzustellen. Ein erheblicher

Mangel des Teil-/Arbeitsergebnisses liegt vor, wenn es so wesentlich von der im Vertrag vereinbarten Beschreibung abweicht, dass die Benutzbarkeit des Teil-/Arbeitsergebnisses zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch nicht gegeben oder erheblich beeinträchtigt ist. Bei unerheblichen Mängeln hat der Kunde das Teil-/Arbeitsergebnis unverzüglich abzunehmen.

- 2.3 Unterlässt der Kunde die Abnahme aus einem anderen Grund als wegen eines erheblichen Mangels, so gilt das Teil-/Arbeitsergebnis nach 2 Wochen, nachdem Unify das Teil-/Arbeitsergebnis übergeben hat, als abgenommen. Das jeweilige Teil-/Arbeitsergebnis gilt auch dann als abgenommen, wenn und sobald es vom Kunden produktiv genutzt wird.
- 2.4 Mängel, die innerhalb der Verjährungsfrist vom Kunden gerügt werden, hat Unify innerhalb angemessener Frist unentgeltlich zu beseitigen.
- 2.5 Für ein Teil-/Arbeitsergebnis, das der Kunde geändert hat, ist die Mängelhaftung ausgeschlossen, auch wenn in einem nicht geänderten Teil ein Mangel auftritt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Mangel stehen.
- 2.6 Gelingt Unify trotz einer ihr vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist die Beseitigung eines Mangels nicht oder nimmt Unify im Hinblick auf unverhältnismäßig

hohe Kosten keinen weiteren Nachbesserungsversuch vor, kann der Kunde die Vergütung für das Teil-/Arbeitsergebnis angemessen mindern oder von der vertraglich betroffenen Teilleistung zurücktreten.

- 2.7 Ansprüche auf Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung verjähren in 12 Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz gemäß §§ 438 Abs 1 Nr. 2 (Sachen für Bauwerke), 479 Abs 1 (Rückgriffsanspruch) und 634a (Baumängel) BGB längere Fristen vorschreibt, bei arglistigem Verschweigen des Mangels sowie Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.
- 2.8 Im Übrigen gilt Ziffer 9 der Allgemeinen Bedingungen (Teil I.A) entsprechend.

3 Rechte an Arbeitsergebnissen

- 3.1 Mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung steht dem Kunden das nicht ausschließliche, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht zu, die Arbeitsergebnisse im Rahmen und für Zwecke des Vertrages zu nutzen. Abweichungen von dieser Nutzungsregelung bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

Teil I.D: Besondere Bedingungen für Hardwarekauf und Softwareüberlassung

1 Lieferung der Vertragsgegenstände

- 1.1 Unify liefert dem Kunden die Vertragsgegenstände. Die Aufstellung und Inbetriebnahme der Vertragsgegenstände obliegen dem Kunden. Ist eine Aufstellung der Hardware bzw. eine Vorinstallation der Software im Vertrag vereinbart, erfolgt die Aufstellung bzw. Vorinstallation durch Unify.

2 Lieferung von Ersatzteilen (Hardware)

- 2.1 Die Lieferung von Ersatzteilen, für die kein Pauschalpreis vereinbart wurde, erfolgt zu den bei Unify jeweils gültigen Listenpreisen und den Konditionen dieses Vertrages.
- 2.2 Tauscht Unify zur Durchführung eines Auftrages des Kunden oder zur Beseitigung eines Sachmangels Gegenstände aus, geht mit dem Austausch das Eigentum an den zurückgenommenen Gegenständen auf Unify und das Eigentum an den statt dessen gelieferten Gegenständen nach der vollständigen Zahlung auf den Kunden über.
- 2.3 Der Kunde ist für die Löschung seiner Kundendaten rechtzeitig vor Beginn der Demontearbeiten selbst verantwortlich, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.
- 2.4 Gegenstände, die im Auftrag des Kunden von Unify oder von ihren Subunternehmern demontiert und entsorgt werden, gehen mit der Demontage in das Eigentum von Unify über. Beauftragt der Kunde Unify lediglich mit der Entsorgung der Gegenstände, gehen diese mit Anlieferung bei Unify oder bei ihren Subunternehmen in das Eigentum von Unify über.

3 Einbeziehung der „Endnutzer Lizenzvereinbarung

(EULA) für die Nutzung von Unify Software“

- 3.1 Für Softwareprodukte, für die Unify Serviceleistungen erbringt, gelten diejenigen Nutzungsbedingungen, die zum Zeitpunkt des Erwerbes durch den Kunden zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Lizenzgeber vereinbart wurden.
- 3.2 Jeder ergänzende Programmcode (z. B. Patch), der dem Kunden im Rahmen einer Serviceleistung oder Nacherfüllung zur Verfügung gestellt wird, wird als Bestandteil der jeweils überlassenen Software betrachtet und unterliegt deren Nutzungsbedingungen, sofern im Einzelfalle nichts Abweichendes vereinbart wurde.
- 3.3 Sofern im Rahmen einer Serviceanfrage (Service Request) dem Kunden neue Softwareprodukte überlassen werden, gelten die Regelungen der „Endnutzer Lizenzvereinbarung (EULA) für die Nutzung von Unify Software zu dem zum Zeitpunkt des Service Request jeweils gültigen Stand. Sofern diese nicht bekannt sind, können sie jederzeit vor Service Request bei Unify angefordert werden.“
- 3.4 Bei Datenträgern, die mehrere Softwareprodukte enthalten, wird der Kunde nur die ihm im Vertrag lizenzierte Software nutzen. Das Entbündeln oder Repackaging der Software zum Vertrieb oder Weiterverkauf ist nicht gestattet.
- 3.5 Der Kunde darf die Software weder dekompiletieren noch disassemblieren, keine Programmteile herauslösen, Reverse Engineering vornehmen oder anderweitig versuchen den Quellcode abzuleiten; ausgenommen in dem Maße, in dem der Kunde gemäß zwingendem Recht Reverse Engineering oder eine Dekompilierung vornehmen darf, weil er die Software dekompiletieren muss, um ihre volle Funktionsfähigkeit oder Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen zu erreichen

- 3.6 Software wird in ausschließlich maschinenlesbarer Form geliefert. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes ist ausgeschlossen. Soweit jedoch die Lizenzbedingungen für Open Source Software eine Herausgabe des Quellcodes vorsehen, wird Unify diese auf Verlangen des Kunden gegen entsprechenden Aufwandsersatz zur Verfügung stellen.

4 Eigentumsvorbehalt

- 4.1 Die Gegenstände der Lieferungen (Vorbehaltsware) bleiben Eigentum von Unify bis zur Erfüllung sämtlicher ihr gegen den Kunden aus der Geschäftsverbindung zustehenden Ansprüche. Ziffer 3.1 bleibt unberührt. Soweit der Wert aller Sicherungsrechte, die Unify zustehen, die Höhe aller gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird Unify auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Teil der Sicherungsrechte freigeben.
- 4.2 Während des Bestehens des Eigentumsvorbehalts ist dem Kunden eine Verpfändung, Sicherungsübereignung oder Weiterveräußerung untersagt.
- 4.3 Bei Pfändungen, Beschlagnahmen oder sonstigen Verfügungen oder Eingriffen Dritter hat der Kunde Unify unverzüglich zu benachrichtigen.
- 4.4 Bei Pflichtverletzungen des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist Unify nach erfolglosem Ablauf einer dem Kunden gesetzten, angemessenen Frist zur Leistung zum Rücktritt und zur Rücknahme berechtigt; der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet.

5 Haftung für Mängel

- 5.1 Alle diejenigen Teile oder Leistungen sind nach Wahl von Unify unentgeltlich nachzubessern, neu zu liefern oder neu zu erbringen, die innerhalb der Verjährungsfrist - ohne Rücksicht auf die Betriebsdauer – einen Sachmangel aufweisen, sofern dessen Ursache bereits im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag.
- 5.2 Bei Softwarefehlern leistet Unify Nacherfüllung durch Überlassung eines neuen Softwareausgabestandes der gelieferten Softwareversion, sobald dieser bei Unify vorhanden oder mit zumutbarem Aufwand beschaffbar ist.
- 5.3 Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit hat, die in der jeweiligen Nutzerdokumentation beschrieben ist. Unify erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Unterlagen und Informationen. Softwarefehler müssen reproduzierbar sein.
- 5.4 Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von mangelhaften Softwareprodukten (Lizenzsoftware) von Dritten, die der Lieferer zum Zwecke der Leistungserbringung einsetzt, und deren Mangel er nicht selbst beheben darf, besteht die Pflicht von Unify zur Mängelbeseitigung in der Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den jeweiligen Herstellern, Lieferanten oder Lizenzgebern.
- 5.5 Treten bei den durch den Kunden beigestellte Produkten Mängel auf, unterliegt die Behebung dieser Mängel nicht der Mängelbeseitigungsverpflichtung von Unify. Unify wird jedoch auf Wunsch alle Aktivitäten zur technischen Mängelbehebung in angemessenem Umfang unterstützen. Die durch Unify geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den bei Unify jeweils gültigen Listenpreisen zu

vergütet.

- 5.6 Ansprüche auf Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung verjähren in 12 Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz gemäß §§ 438 Abs 1 Nr. 2 (Sachen für Bauwerke), 479 Abs 1 (Rückgriffsanspruch) und 634a (Baumängel) BGB längere Fristen vorschreibt, bei arglistigem Verschweigen des Mangels sowie Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt. Mängelrügen des Kunden gemäß §§ 377, 381 (2) HGB haben unverzüglich schriftlich zu erfolgen.
- 5.7 Bei Mängelrügen dürfen Zahlungen des Kunden in einem Umfang zurückgehalten werden, die in einem angemessenen Verhältnis zu den aufgetretenen Sachmängeln stehen. Der Kunde kann Zahlungen nur zurückhalten, wenn eine Mängelrüge geltend gemacht wird, über deren Berechtigung kein Zweifel bestehen kann. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Unify berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen.
- 5.8 Unify ist Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu gewähren.
- 5.9 Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.
- 5.10 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel oder die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind, sowie bei nicht reproduzierbaren Softwarefehlern. Gleiches gilt, wenn die Software nicht gemäß den jeweils geltenden Installationserfordernissen eingesetzt oder nicht gemäß den jeweils geltenden Einsatzbedingungen genutzt wird.
- 5.11 Werden vom Kunden oder von Dritten unsachgemäß Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.
- 5.12 Unify übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Softwarefunktionen den Anforderungen des Kunden genügen, dass Softwareprodukte in der vom Kunden getroffenen Auswahl zusammenarbeiten, dass diese ununterbrochen und fehlerfrei laufen oder dass alle Softwarefehler beseitigt werden können.
- 5.13 Mängelansprüche bestehen nicht bezüglich der Güte und Eignung der vom Kunden beigestellten Gegenstände und Materialien. Dieses gilt gleichermaßen für mangelhafte Arbeiten des vom Kunden beigestellten Personals, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auf fehlerhafte Anweisungen oder die Verletzung der Aufsichtspflicht von Unify zurückzuführen ist.
- 5.14 Ansprüche des Kunden wegen der zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich erhöhen,

weil der Gegenstand der Lieferung nachträglich an einen anderen Ort als die Niederlassung des Kunden verbracht worden ist, es sei denn, die Verbringung entspricht seinem bestimmungsgemäßen Gebrauch.

- 5.15 Sofern Informationen, Software oder Dokumentation unentgeltlich überlassen werden – wie z.B. im Falle von Shareware, Freeware oder Open Source Software-, haftet Unify nicht für Rechts- und Sachmängel der Informationen, Software und Dokumentation, insbesondere für deren

Richtigkeit, Fehlerfreiheit, Freiheit von Schutz- und Urheberrechten Dritter, Vollständigkeit und/oder Verwendbarkeit. Dies gilt nicht bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie, bei Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit und bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung.

- 5.16 Im Übrigen gilt Ziffer 9 der Allgemeinen Bedingungen (Teil I.A) entsprechend.

Teil II. Ergänzende Bedingungen für Kommunikationsdienste

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Ergänzenden Bedingungen gelten für Kommunikationsdienste. Sie ergänzen die Regelung des Teil I und gelten, soweit sich die Regelungen widersprechen, vorrangig.

2 Überlassung und Instandhaltung der Gegenstände, Technische Anpassungen, Haftung und Pflichten des Kunden

- 2.1 Unify hat die in der Leistungsübersicht abschließend beschriebenen Kommunikations-Dienstleistungen in der vereinbarte Anzahl an Workpoints zu erbringen.
- 2.2 Unify wird die vereinbarten Kommunikations-Dienstleistungen sorgfältig und termingerecht durchführen. Unify ist dabei berechtigt, Subunternehmer einzusetzen.
- 2.3 Unify ist berechtigt, die vereinbarten Kommunikations-Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen, Hardware, Software einschließlich Werkzeuge und Tools, Telekommunikationsanlagen und Endgeräte, IT-Systeme und anderen Gegenstände einschließlich der dazugehörigen Dokumentationen (z. B. Betriebsanleitungen, Nutzungshinweise, Spezifikationen) sowie die jeweilige bedarfsgerechte Konfiguration (nachfolgend zusammenfassend kurz "Kommunikationsinfrastruktur" genannt) nach freiem Ermessen auszuwählen und / oder zu ändern, wenn dies die Leistungen von Unify in Art und Umfang nicht beeinträchtigt.
- 2.4 Der Kunde wird alles Erforderliche dazu beitragen, damit Unify die vereinbarten Kommunikations-Dienstleistungen rechtzeitig beginnen und ohne Unterbrechung durchführen kann. Insbesondere stellt er, soweit es für die Durchführung der Kommunikations-Dienstleistungen im Sinne dieses Vertrages erforderlich ist, zu seinen Lasten zur Verfügung:
- geeignete Aufstellräume sowie das erforderliche In-House-Netz in der erforderlichen Ausprägung und Qualität,
 - Anschaltmöglichkeit an das öffentliche Netz (Telefon/Internet) in der erforderlichen Ausprägung und Qualität,
 - den uneingeschränkten jederzeitigen Zugang zu all seinen Grundstücken, Gebäuden, Schaltanlagen und Räumen etc.,
 - Strom einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bis zur Verwendungsstelle, Heizung, allgemeine Beleuchtung und, soweit erforderlich, Klimatisierung, Lüftung und Wasser,
 - Angaben über den/die zu verwendenden Carrier sowie die für die Einrichtung benötigten Konfigurationsdaten,
 - Administrationsrechte in dem für die jeweiligen Leistungen benötigten Umfang.
- 2.5 Die Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und sonstigen Beauftragten sind nicht berechtigt, die eingesetzte

Kommunikationsinfrastruktur dieses Betreibervertrages zu bedienen oder Veränderungen vorzunehmen, soweit dies nicht zur vertraglich vorausgesetzten Nutzung der eingesetzten Technologie (z. B. bei der am Arbeitsplatz zu nutzenden Technologie) unabdingbar ist. Die Kommunikationsinfrastruktur verbleibt im Eigentum von Unify.

- 2.6 Der Kunde hat alle Schäden selbst zu ersetzen, die durch Verlust oder Beschädigung der Gegenstände in Räumen entstehen, die der Aufsicht des Kunden oder eines seiner Erfüllungsgehilfen unterliegen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungsgehilfen nachweislich jede gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
- 2.7 Der Kunde darf bei der Nutzung der Kommunikationsinfrastruktur insbesondere nicht:
- Inhalte mit Viren, sog. Trojaner oder sonstige Programmierungen, die Software oder Daten beschädigen können, übermitteln,
 - gewerbliche Schutz- und Urheberrechte oder sonstige Eigentumsrechte verletzen,
 - mit seinem Nutzungsverhalten gegen die guten Sitten verstoßen.

3 Beendigung

- 3.1 Mit der Beendigung dieses Vertrages enden die dem Kunden eingeräumten Rechte zur Nutzung der Kommunikationsdienste und der ihm etwa zur Nutzung ihm überlassenen Kommunikationsinfrastruktur. Gegenstände (z.B. Workpoints, Client-Software oder Dokumentation). Der Kunde wird die ihm überlassenen Gegenstände und davon angefertigte Vervielfältigungen binnen angemessener Frist nach Vertragsbeendigung vernichten oder, wenn Unify dies verlangt, auf Kosten von Unify über die Unify Servicelogistik zurückzusenden. Der Kunde erhält dazu jeweils von Unify die hierfür erforderlichen Rücksendeunterlagen. Die Rechte des Kunden an den von ihm unter Nutzung der Kommunikationsdienste erzielten Arbeitsergebnisse, insbesondere an den verarbeiteten Daten, bleiben unberührt.
- 3.2 Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders vereinbart ist der Kunde verpflichtet, spätestens bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages die auf den Systemen von Unify gespeicherten Daten und Inhalte auf eigenen Datenträgern zu sichern; im Falle der außerordentlichen Vertragsbeendigung durch Unify wird Unify für angemessene Zeit über die Vertragsbeendigung hinaus dafür dem Kunden die Sicherung seiner Daten durch Herunterladen ermöglichen.

Teil III. Ergänzende Bedingungen für die Nutzung von ASP (Application Service Providing) – und Cloud Services

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Ergänzenden Bedingungen gelten für ASP (Application Service Providing) – und Cloud Services. Sie ergänzen die Regelung des Teil I und gelten, soweit sich die Regelungen widersprechen, vorrangig.

2 Zusammenarbeit

- 2.1 Der Kunde gewährt Unify ein unwiderrufliches, nicht ausschließliches, übertragbares, unterlizenzierbares, unentgeltliches, und weltweites Recht, vom Kunden an Unify übermittelten Inhalt ganz oder teilweise zu nutzen, zu reproduzieren, zu bearbeiten, zu veröffentlichen, zu verteilen, auszuführen und anzuzeigen, so weit dies erforderlich ist, damit Unify ihre vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden im Rahmen dieses Vertrags erfüllen kann. Der Kunde garantiert, dass er dazu berechtigt ist, Unify die unter diesem Punkt aufgeführten Rechte einzuräumen.
- 2.2 Unify übernimmt keine Verantwortung für durch den Kunden übermittelten Inhalt. Eine inhaltliche Überprüfung des vom Kunden an Unify übermittelten Inhalt durch Unify erfolgt nicht. Der Kunde stellt Unify von allen Ansprüchen und Forderungen Dritter frei, die Dritte im Zusammenhang mit dem Inhalt des Kunden gegen Unify erheben.
- 2.3 Unify darf den Zugang zu den ASP bzw. Cloud-Services 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 Unify entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

3 Cloud Services

- 3.1 Unify stellt dem Kunden die in der Leistungsübersicht

definierten Cloud Services zur Verfügung. Unify ist jederzeit berechtigt, die Cloud Services weiterzuentwickeln, zu erweitern, durch funktional gleichwertige oder dem neuesten Stand der Technik entsprechende Cloud Service Pakete zu ersetzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Weiterentwicklung, Erweiterung oder Ersetzung abzulehnen. Änderungen in Systemvoraussetzungen für Cloud Service Pakete werden im Voraus von Unify angekündigt, dies kann auch über internetbasierte Plattformen geschehen.

- 3.2 Leistungen eines öffentlichen Netzbetreibers (Carrier) sind **nicht** Bestandteil der Cloud-Services von Unify.

4 Beendigung

- 4.1 Mit der Beendigung dieses Vertrages enden die dem Kunden eingeräumten Rechte zur Nutzung der ASP- und/oder Cloud Services 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 Unify dies verlangt, auf Kosten von Unify an Unify zurückgeben. Die Rechte des Kunden an den von ihm unter Nutzung der ASP und/oder Cloud-Services erzielten Arbeitsergebnisse, insbesondere an den verarbeiteten Daten, bleiben unberührt.
- 4.2 Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders vereinbart ist der Kunde verpflichtet, spätestens bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages die auf den Systemen von Unify gespeicherten Daten und Inhalte auf eigenen Datenträgern zu sichern; im Falle der außerordentlichen Vertragsbeendigung durch Unify wird Unify für angemessene Zeit über die Vertragsbeendigung hinaus dafür dem Kunden die Sicherung seiner Daten durch Herunterladen ermöglichen.

Teil IV. Ergänzende Bedingungen für Beratungs- und Konzeptionsleistungen

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Ergänzenden Bedingungen gelten für Beratungs- und Konzeptionsleistungen. Sie ergänzen die Regelungen des Teil I und gelten, soweit sich die Regelungen widersprechen, vorrangig.

2 Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern

- 2.1 Mit Beratungs- und Konzeptionsleistungen unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei dessen Vorhaben. Der Auftraggeber trägt die Projekt- und Gesamtergebnisverantwortung.
- 2.2 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistung als Dienstleistung nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung und dem Stand der Technik.
- 2.3 Ist ein Mitarbeiter wegen Krankheit, Urlaub oder aus anderen von Unify nicht zu vertretenden Gründen daran gehindert, die Leistungen zu erbringen, wird Unify auf Wunsch des Kunden unverzüglich einen anderen geeigneten Mitarbeiter einsetzen. Im Übrigen kann Unify seine Mitarbeiter jederzeit durch andere geeignete Mitarbeiter ersetzen.

3 Änderungen des Leistungsumfanges, Verzögerungen

des Arbeitsablaufes

- 3.1 Führen Änderungsanforderungen des Kunden oder andere vom Kunden zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird Unify dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen. Unify wird diese Leistungen nach Aufwand verrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.
- 3.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, während der Laufzeit dieses Vertrages schriftliche Änderungswünsche bezüglich der vereinbarten Leistungen einzubringen.
- 3.3 Im Falle schriftlicher Änderungswünsche des Kunden antwortet Unify schnellstmöglich, ob die Änderungen durchgeführt werden können und welche Auswirkungen dies auf die zu erbringende Leistung hat, insbesondere auf Zeitplan und Vergütung.
- 3.4 Soweit Unify Änderungswünsche einbringt, ist der Kunde verpflichtet, schnellstmöglich mitzuteilen, ob er den vorgeschlagenen Änderungen zustimmt. Unify setzt die Arbeiten auf der Grundlage des geschlossenen Vertrages bis zur Benachrichtigung durch den Kunden fort.

4 Arbeitsergebnisse, Abnahme, Nutzungsrechte

- 4.1 Mit Aushändigung der Arbeitsergebnisse, z. B. in Form einer Abschlusssdokumentation, an den Kunden gelten die Arbeiten als beendet und die Leistung als ordnungsgemäß erbracht.

- 4.2 Alle im Rahmen dieses Vertrages erstellten Arbeitsergebnisse sind urheberrechtlich geschützt. Unify räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die Arbeitsergebnisse für die vertraglich bestimmten Zwecke zu nutzen. Der Kunde wird nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Unify die Arbeitsergebnisse und Unterlagen vervielfältigen und weitergeben.
- 4.3 Unify wird Unterlagen und Gegenstände jedweder Art, die Arbeitsergebnisse darstellen, bis zur Übergabe für den Kunden verwahren.
- 4.4 Protokolle, Dokumentationen und ähnliche Unterlagen, die im Rahmen dieses Vertrages dem Kunden überlassen wurden, bleiben Eigentum von Unify bzw. deren Subunternehmer und sind auf Wunsch innerhalb angemessener Frist nach Beendigung des Vertrages zurückzugeben.

Bestimmungen für den Versicherungsschutz

- 1. Entschädigung**
 - 1.1 Unter den Versicherungsschutz fallende Schäden werden durch Instandsetzung oder Neulieferung der Gegenstände behoben.
 - 1.2 Schäden werden unmittelbar zwischen Unify und Allianz reguliert.
- 2. Beginn der Haftung, Dauer des Versicherungsvertrages**
 - 2.1 Die Haftung der Allianz beginnt ab Anlieferung des Materials oder Unterzeichnung, wenn der Versicherungsnehmer den Versicherungsbeitrag ohne Verzug nach Erhalt der Rechnung zahlt; sonst beginnt die Haftung der Allianz mit dem Eingang des ersten Versicherungsbeitrages bei Unify .
 - 2.2 Der Versicherungsvertrag läuft bis zum Ende des 3. Jahres nach Betriebsbereitschaft des Systems. Er verlängert sich jedoch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn nicht spätestens drei Monate vor dem jeweiligen Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- 3. Zahlung der Versicherungsbeiträge, Nebenabreden, Versicherungsschein**
 - 3.1 Die Versicherungsbeiträge sind für die Zeit ab Betriebsbereitschaft des Systems für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres und dann vierteljährlich im Voraus, zusammen mit dem Preis für die vereinbarten Kommunikationsdienste, an Unify zu zahlen. Nebenkosten werden nicht erhoben.
 - 3.2 Nebenabreden bedürfen der Schriftform.
 - 3.3 Die dem Versicherungsnehmer ausgehändigte, unterzeichnete Ausfertigung des Schutzvertrages gilt als Versicherungsschein (Block-Police). Der Versicherungsnehmer kann jederzeit Abschriften der Erklärungen fordern, die er mit Bezug auf den Versicherungsvertrag abgegeben hat. Er hat der Allianz die Kosten hierfür zu erstatten.
 - 3.4 Angaben zum Versicherer und sonstige handelsregisterliche Angaben sind dem Vordruck ALLG 1266 zu entnehmen.