

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Miet-, Service-, Werk- und Beratungsverträge**

## **CVU Büro + Technik GmbH Berlin ("CVU")**

### **A. Allgemeine Bestimmungen**

#### **1. Geltungsbereich**

- 1.1 Nachstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; abweichende oder ergänzende Bedingungen des Vertragspartners, insbesondere Vertragsstrafregelungen, werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn CVU hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt. Die AGB gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung auch für alle künftigen Vereinbarungen (Miet-, Service-, Werk- und Beratungsverträge) mit dem Vertragspartner.
- 1.2 Diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmen, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des 310 Abs. 1 BGB.

#### **2. Vertragsschluss, Leistungsinhalt, Schriftform**

- 2.1 Die Angebote von CVU sind freibleibend, sofern sich aus den Umständen nichts anderes ergibt. Vom Vertragspartner unterzeichnete Vertrags Scheine (Miet- und/oder Serviceschein) verstehen sich als Angebot des Vertragspartners, sofern nicht im Einzelfall erkennbar, etwa durch beiderseitige Unterzeichnung, der sofortige Vertragsschluss vereinbart wurde. CVU kann ein solches Angebot binnen 4 Wochen annehmen.
- 2.2 Der geschuldete Leistungsinhalt er sich - soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde - abschließend aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von CVU bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.1) aus dem jeweiligen Schein (Miet- und/oder Serviceschein) sowie aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.3 Sämtliche Vereinbarungen sowie etwaige nachträgliche ergänzende oder abweichende Zusatzvereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriffterfordernisses. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

#### **3. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Unsicherheitseinsrede, Abtretungsverbot**

- 3.1 Preisangaben von CVU verstehen sich ohne anfallende Liefer- und Transportkosten und zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Leistungen von CVU sind sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig. In Rechnungen ausgewiesene Zahlungsfristen gelten nicht als Fälligkeitsregelung.
- 3.2 Bei Zahlungsverzug ist CVU berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt vorbehalten.
- 3.3 CVU ist berechtigt, sämtliche ihr aus der Geschäftsverbindung obliegenden Leistungen zu verweigern oder nur noch gegen Vorauszahlung zu erbringen, solange der Vertragspartner mit seinen Zahlungspflichten in Verzug ist. Zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist der Vertragspartner nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 3.4 Ist CVU verpflichtet, vor zu leisten kann die Leistung - ohne dass ein Verzug eintritt - verweigert werden, sofern nach Abschluss des Vertrags Umstände erkennbar werden, die den Schluss zulassen, dass der Vertragspartner seine Gegenleistung, insbesondere seine Zahlungsverpflichtung, nicht erfüllen kann. In diesem Fall ist CVU berechtigt, eine angemessene Frist zu bestimmen, innerhalb welcher der Vertragspartner Zug um Zug gegen Erbringung der Leistung zu zahlen oder Sicherheit zu leisten hat. Nach erfolglosem, Ablauf der Frist kann CVU vom Vertrag zurücktreten bzw. kündigen und Ersatz des entstandenen Schadens oder der vergeblichen Aufwendungen verlangen.
- 3.5 Ansprüche des Vertragspartners dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von CVU nicht an Dritte abgetreten werden.

#### **4. Lieferung, Termine, Selbstbelieferungsvorbehalt, Verzug von CVU, Betriebs-/Funktionsbereitschaft**

- 4.1 Lieferungen erfolgen ab Werk, d.h. auf Kosten und Gefahr des Vertragspartners.
- 4.2 Liefer- und Leistungszeit ergeben sich aus der Auftragsbestätigung von CVU bzw. bei sofortigem Vertragsabschluss (Ziff. 2.1) aus dem jeweiligen Schein. Ist nichts Abweichendes vereinbart, handelt es sich bei angegebenen Terminen jeweils um "Circa-Angaben". Die endgültigen Termine werden von CVU mit angemessener Frist angekündigt. CVU ist zu Teillieferungen und -leistungen berechtigt soweit diese dem Vertragspartner zumutbar sind; etwaige Ansprüche des Vertragspartners wegen Leistungsstörungen werden hierdurch nicht berührt.
- 4.3 Alle Leistungsverpflichtungen von CVU stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung. CVU ist bei unverschuldeter, nicht rechtzeitiger oder nicht richtiger Selbstbelieferung und bei sonstigen von ihr nicht zu vertretenden Hindernissen wie höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, ungewöhnliche Witterungsbedingungen, Unruhen, Streik, Aussperrung) berechtigt, die Lieferung oder Leistung ohne dass Verzug eintritt - um die Dauer der hierdurch verursachten Verhinderung hinauszuschieben.
- 4.4 Für Schadensersatzansprüche gegen CVU im Falle einer von CVU zu vertretenden Verzögerung der Leistung gilt Ziff. 9.
- 4.5 So weit vereinbart, wird CVU Hardware betriebsbereit anschließen bzw. Software funktionsfähig installieren. Die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit wird durch störungsfreien Ablauf der Prüfprogramme bzw. einen Testlauf nachgewiesen. Der Vertragspartner hat im Anschluss die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit durch Unterzeichnung eines Übergabeprotokolls zu bestätigen.

#### **5. Eigentumsschutz, -vorbehalt, Versicherungspflicht, Vorkaufsrecht, Eigentum an Behältnissen**

- 5.1 Über Beschädigungen, Pfändungen oder sonstige Eingriffe, in die im Eigentum von CVU stehenden Sachen hat der Vertragspartner CVU unverzüglich schriftlich zu informieren. Im Falle der Pfändung einer im Eigentum von CVU stehenden Sache hat der Vertragspartner sämtliche Kosten der Wiederbeschaffung einschließlich der Rechtsverfolgungskosten zu tragen, soweit diese bei dem Dritten nicht begetrieben werden können.
- 5.2 Das Eigentum an veräußerten Sachen bleibt bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen von CVU aus der Geschäftsverbindung vorbehalten. Die Weiterveräußerung, Verpfändung, Sicherungsübereignung oder andere Verfügung über die veräußerte Sache durch den Vertragspartner ist, solange der Eigentumsvorbehalt besteht, unzulässig.
- 5.3 Der Vertragspartner ist verpflichtet unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von CVU stehende Sachen pfleglich zu behandeln. Der Vertragspartner ist verpflichtet, diese gegen die von ihm zu vertretende Beschädigung und Zerstörung einschließlich der daraus resultierenden Vermögensschäden auf eigene Kosten zu versichern. Der Vertragspartner tritt schon jetzt sämtliche Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag an CVU ab. CVU ist berechtigt, die Vorlage von Nachweisen über das Bestehen des Versicherungsschutzes zu verlangen.
- 5.4 Der Vertragspartner kann die Freigabe der Sicherheiten verlangen. Soweit der realisierbare Wert der Sicherheiten die noch offenen Forderungen um mehr als 20% übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten steht CVU zu.
- 5.5 Der Vertragspartner räumt CVU für die an ihn übereigneten Gegenstände ein Vorkaufsrecht ein.
- 5.6 Der Vertragspartner ist verpflichtet, CVU und seinen Beauftragten zu Prüfzwecken Zutritt zu den unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von CVU stehenden Sachen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten zu gewähren
- 5.7 Kennzeichen, insbesondere Schilder, Seriennummer, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

## **6. Neben- und Mitwirkungspflichten des Vertragspartners**

- 6.1 Der Vertragspartner hat innerhalb seines Verantwortungsbereichs dafür Sorge zu tragen, dass CVU zu den angekündigten Terminen die vertraglich geschuldete Leistung, insbesondere zu überlassende Hard- und Software in die vorgesehenen Räume zu liefern und betriebsbereit anzuschließen bzw. funktionsfähig zu installieren und Serviceleistungen ungehindert erbringen kann. Erkennbare Leistungshindernisse oder Erschwernisse sind CVU mit angemessener Frist vorab schriftlich anzuzeigen. Erhöht sich der Aufwand von CVU einer unterlassenen Mitteilung, kann CVU auch Vergütung des dafür anfallenden Mehraufwandes verlangen.
- 6.2 Der Vertragspartner wird CVU nach näherer Maßgabe zum Zwecke der - soweit vertraglich vereinbart und technisch möglich - Analyse der Funktionalität, Diagnose und Behebung von Störungen sowie Installation von Software-Updates und Upgrades auf die den Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistungen bildende Hardware und Software-Fernzugriff über Telekommunikationsmittel gestatten (Remote Diagnose). Der Vertragspartner wird die hierzu erforderliche Infrastruktur auf eigene Kosten bereitstellen.  
Die Remote Diagnose durch CVU bedarf in jedem Einzelfall der vorherigen Autorisierung durch den Vertragspartner. Der Vertragspartner wird diese Autorisierung - soweit zumutbar - jeweils unverzüglich auf Verlangen von CVU erteilen. Soweit CVU im Rahmen der Remote Diagnose Zugriff auf Daten des Vertragspartners erhalten sollte, werden diese streng vertraulich behandelt und CVU wird alle diesbezüglichen gesetzlichen Vorgaben, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, einhalten.
- 6.3 Dem Vertragspartner obliegt zur Erhaltung von Erfüllungs- und etwaigen Mängelansprüchen im Übrigen insbesondere die Einhaltung der nachstehenden Bedingungen:
- (a) Anschluss-/Installationsvoraussetzungen
- Benennung und Überlassung des zur Unterstützung der Anschluss-/Installationsarbeiten erforderlichen qualifizierten Personals
  - Ermöglichen eines Testlaufs bzw. Ablauf der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten
- (b) Betrieb
- Betrieb von Hard- und Software nur durch qualifiziertes, insbesondere eingewiesenes oder geschultes, Personal unter Beachtung der Betriebs- und Bedienungsbedingungen sowie - Anweisungen von CVU
  - Schutz von Hard- und Software vor Beschädigung und Zerstörung insbesondere Verwendung von geeigneten Schutzvorrichtungen (bspw. Virenschutzprogrammen oder Firewall) zum Schutz vor Eingriffen und Einwirkungen Dritter
  - Einhaltung der Vorgaben für den Einsatz von Verbrauchsmaterial (bspw. Papier, Tinte, Toner) sowie Ersatz- und Verschleißteilen
- (c) Software- und Datenpflege
- Installation verfügbarer (insbesondere sicherheitsrelevanter) Software-Updates
  - Regelmäßige Pflege der Speichermedien (z. B. Auslagerung von Massedaten)
  - Laufende Datensicherung, insbesondere vor Durchführung angekündigter Servicearbeiten, um das Datenverlustrisiko zu minimieren
- (d) Rahmenbedingungen für Service
- Benennung eines qualifizierten Ansprechpartners sowie seines Stellvertreters
  - Unverzügliche Meldung und detaillierte Beschreibung von Auftretenden Störungen anhand zweckdienlicher Unterlagen (Fehlerprotokolle etc.)
  - Ermöglichen der Nutzung und des Zugriffs auf alle Informationen, Daten, Dokumentationen, Rechnerzeit, die Installationsumgebung
  - zur Verfügung stellen von Arbeitsplatz, Stellplatz, Personal, Bürodienstleistungen, Hardware, Software und sonstige Hilfsmittel, die CVU zumutbar zur Erfüllung dieses Vertrages benötigt.
  - Ermöglichen der etwaig erforderlichen Testläufe bzw. des erforderlichen Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten
- (e) Rahmenbedingungen für den Bezug von Verbrauchsmaterial bei All-in-Verträgen

- Bereitstellung geeigneter und ausreichender Lagerfläche für Verbrauchsmaterial
- 6.4 Die Einhaltung gewerberechtllicher, immissionschutzrechtlicher (für den Einsatz von Verbrauchsmaterialien, die organische Lösungsmittel enthalten, können besondere gesetzliche Anforderungen bestehen) und sonstiger öffentlich-rechtlicher Vorschriften sowie die Einholung gegebenenfalls erforderlicher behördlicher Genehmigungen obliegt dem Vertragspartner, soweit CVU hierzu nicht aufgrund zwingender öffentlich-rechtlicher Vorgaben verpflichtet ist.

## **7. Mängelrechte, Rücktritt, Eigentum an ausgetauschten Gegenständen**

- 7.1 Offen erkennbare Mängel sind CVU zur Erhaltung der Mängelrechte innerhalb von 5 Werktagen nach Ablieferung, Überlassung oder Abnahme, verdeckte, innerhalb der Verjährungsfrist auftretende Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.
- 7.2 Der Vertragspartner ist verpflichtet, CVU alle für die Beseitigung von Mängeln benötigten Unterlagen und Information zur Verfügung zu stellen.
- 7.3 Erfolgte eine Mängelrüge zu Unrecht, ist CVU berechtigt, die Ihr entstandenen Aufwendungen vom Vertragspartner ersetzt zu verlangen.
- 7.4 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln der vertraglichen Leistung.
- 7.5 Die Mängelrechte sind ausgeschlossen, sofern ein Mangel auf dem unsachgemäßen Betrieb, insbesondere der Verwendung von nicht von CVU zum Einsatz freigegebenen Verbrauchsmaterialien oder Verschleiß- und Ersatzteilen, der Verwendung von Verbrauchsmaterialien nach Ablauf des jeweiligen Haltbarkeitsdatums, der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung der Hard- oder Software oder einer nicht von CVU freigegebenen Änderung bzw. Umarbeitung der überlassenen Hard- bzw. Software oder auf mangelnder Kompatibilität nicht von CVU überlassener Dritt-Hard-bzw. Software beruht.
- 7.6 Die Verwendung von Recyclingkomponenten, deren Funktionsfähigkeit, technische Zuverlässigkeit und Lebensdauer der von Neuteilen entspricht, begründet keinen Mangel an der Lieferung oder Leistung von CVU. Die Neuwertigkeit eines Vertragsgegenstandes wird durch eine nur geringfügige Nutzung zu Test- oder Vorführzwecken nicht beeinträchtigt
- 7.7 Servicezeiten gelten nicht als Ausfallzeiten, soweit die Servicemaßnahme nicht auf der von CVU zu vertretenden Mangelhaftigkeit des Vertragsgegenstandes beruht (bspw. Instandhaltungsmaßnahmen, Einspielen von Updates, unsachgemäße Bedienung und Behandlung).
- 7.8 Der Vertragspartner kann Zahlungen bei Vorliegen eines Mangels im verhältnismäßigen Umfang nur dann zurückhalten, wenn die Berechtigung der Mängelrüge unbestritten ist oder rechtskräftig feststeht.
- 7.9 Im Rahmen von Lieferungen und Leistungen von CVU oder der Mängelbehebung ausgewechselte Ersatz- und Verschleißteile gehen, sofern nichts anderes vereinbart ist ins Eigentum von CVU über.

## **8. Schutzrechte Dritter**

- 8.1 CVU gewährleistet, dass durch die Überlassung und Nutzung der von CVU erbrachten, vertragsgemäß genutzten Leistungen in der Bundesrepublik Deutschland keine Rechte Dritter verletzt werden.
- 8.2 Werden gegen den Vertragspartner von Dritten Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit einer behaupteten, von CVU zu vertretenden Rechtsverletzung geltend gemacht. Haftet CVU gegenüber dem Vertragspartner innerhalb einer Verjährungsfrist von 12 Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn wie folgt: CVU wird nach ihrer Wahl auf ihre Kosten für die betreffenden Leistungen innerhalb angemessener Frist entweder ein Nutzungsrecht erwirken oder sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, die Leistung jedoch gleichwertig bleibt. Ist dies CVU nicht zu angemessenen Bedingungen möglich stehen dem Vertragspartner die gesetzlichen Minderungs-, Rücktritts- bzw. Kündigungsrechte sowie die Schadensersatzansprüche gemäß Ziff. 9 zu.

- 8.3 Die in Ziff. 8.2 genannten Verpflichtungen von CVU bestehen nur, soweit der Vertragspartner CVU über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und CVU alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichshandlungen vorbehalten bleiben
- 8.4 Stellt der Vertragspartner die Nutzung der Leistungen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 8.5 Ansprüche des Vertragspartners sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.
- 8.6 Ansprüche des Vertragspartners sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Vertragspartners, durch eine von CVU nicht voraussehbare Nutzung oder dadurch verursacht wird, dass die Lieferung oder Leistung vom Vertragspartner verändert oder zusammen mit nicht von CVU erbrachten Leistungen eingesetzt wird.
- 8.7 CVU übernimmt keine Gewährung für Schutzrechtsverletzungen durch in den Vertragsgegenstand eingebundene Hard- oder Software-Komponenten Dritter.

## **9. Schadensersatzhaftung von CVU**

- 9.1 Eine Haftung von CVU, ihrer Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen auf Schadensersatz - gleich aus Rechtsgrund - besteht nur, wenn der Schaden
- (a) durch eine Schuldhaftige Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut (wesentliche Vertragspflicht) verursacht worden oder
- (b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Im Übrigen ist eine Haftung auf Schadensersatz - gleich aus welchem Rechtsgrund - ausgeschlossen.
- 9.2 Haftet CVU gemäß Ziff. 9.1 (a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht ohne, dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen CVU bei Vertragsabschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste, maximal jedoch bis zur Höhe des Vertragswertes.
- 9.3 Schadensersatzansprüche wegen Verzuges der Leistung kann der Vertragspartner in Höhe von je 0,5 % für jede vollendete Woche des Verzuges, insgesamt jedoch höchstens in Höhe von 5 % des Wertes der verzögerten Leistung verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche bleiben nach Maßgabe der Ziff. 9.2 unberührt.
- 9.4 CVU haftet nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn.
- 9.5 Soweit ein Schaden - unmittelbar oder mittelbar - auf einen Datenverlust beruht, ist die Haftung von CVU auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger gefahrenentsprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- 9.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für Haftungsansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Falle einer vertraglich vereinbarten verschuldensunabhängigen Estandspflicht (Garantie).

## **10. Erfüllungsgehilfen, Verschwiegenheit, Datenschutz**

- 10.1 CVU ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung Erfüllungsgehilfen einzuschalten.
- 10.2 Die Vertragspartner verpflichten sich sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsverbindung zugänglich werdenden Informationen und Daten, die als vertraulich bezeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände als vertraulich, insbesondere als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse, erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und - soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten - weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Mitarbeiter sowie eingeschaltete Dritte sind in diesem Sinne zu verpflichten.

10.3 Zum Schutz personenbezogener Daten wird CVU die einschlägigen Bestimmungen zum Datenschutz beachten, insbesondere die von ihr bei der Vertragserfüllung eingesetzten Personen im Falle der Datenverarbeitung auf das Datengeheimnis i.S.d. §5 BDSG verpflichten.

## **11. Gerichtsstand, Exportkontrolle**

11.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung ist Berlin. Das beiderseitige Recht, den Vertragspartner an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen bleibt unberührt.

11.2 Im Falle des Exports des Vertragsgegenstandes ist der Vertragspartner für die Einhaltung der hierfür maßgeblichen Bestimmung, insbesondere des Außenhandelsgesetzes sowie der ggf. anwendbaren US-Exportkontrollvorschriften verantwortlich.

## **B Gemeinsame Bestimmungen für Dauerschuldverhältnisse**

### **1. Kündigung, Laufzeitverlängerung**

1.1 Das Vertragsverhältnis kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate.

1.2 CVU ist Berechtigter, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts <oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht,> in Verzug befindet.

1.3 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

1.4 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

### **2. Vergütung, Verfall von Inklusivvolumen**

2.1 Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche nutzungsabhängige Vergütung jeweils vierteljährlich im Voraus zum ersten Werktag des Quartals fällig und zu bezahlen. Beginnt der Vertrag nicht mit dem Quartal, ist die zeitanteilige Vergütung für dieses Quartal sofort mit Vertragsbeginn fällig.

2.2 Die nutzungsabhängigen Vergütungsbestandteile ("Klicks") sind im jeweiligen Vertrag vereinbart. Unterschiedliche Druckapplikationen (z.B. s/w und Farbe) werden ebenfalls voneinander unabhängig gezählt und berechnet. Eine Verrechnung zwischen den verschiedenen Formaten ist ausgeschlossen.

2.3 Sofern nichts anderes vereinbart, ist der Vertragspartner verpflichtet, CVU jeweils zum fünften Werktag eines jeden Monats die Zählerstände des Vormonats zu melden. Die Zählerstandsmeldepflicht ist eine wesentliche Vertragspflicht. CVU wird nach entsprechender Zählerstandsmeldung die jeweiligen Seitenabrechnungen erstellen.

2.4 Erfolgt die vollständige Zählerstandsmeldung pro System (aller Zähler) durch den Vertragspartner nicht fristgemäß, ist CVU berechtigt, entweder die Zählerstände auf Kosten des Vertragspartners in dessen Geschäftsräumen ablesen zu lassen oder die CVU zustehende Vergütung auf Grundlage einer Schätzung innerhalb des Abrechnungszeitraumes gefertigten Seiten im Sinne von § 315 BGB zu bestimmen. Die Schätzung wird sich an den vom Vertragspartner bis zu diesem Zeitpunkt erstellten Seiten und den bisher abgelesenen Zählerständen orientieren.

2.5 Ist die Vergütung für eine oder mehrere Abrechnungsperioden auf Grund dieser Schätzung bestimmt worden, so kann der Vertragspartner eine Abrechnung nach tatsächlich gefertigten Seiten erstmals wieder für jene Abrechnungsperiode beanspruchen, für deren Ende er sämtliche Zählerstände vollständig lt. Vertraglich festgelegtem Meldeverfahren zur Verfügung gestellt hat. Das Recht von CVU die Zählerstände feststellen zu lassen und die Abrechnung nach

tatsächlichem Verbrauch auf Grundlage dieser Feststellung wieder aufzunehmen, bleibt davon unberührt.

- 2.6 CVU verpflichtet sich während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten der Vereinbarung keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behält sich CVU das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und/oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats angemessen zu erhöhen. Dies erfolgt durch schriftliche Anzeige die einen Monat (Änderungsfrist) vor dem beabsichtigten Inkrafttreten abgesendet werden muss. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr die 5% nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass der Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 5% pro Vertragsjahr ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Anderenfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.
- 2.7 CVU ist bei vom Vertragspartner nach Vertragsabschluss beauftragten Erweiterungen des Leistungsumfangs berechtigt, die vereinbarte monatliche nutzungsabhängige Vergütung entsprechend der bei CVU gültigen Preislisten anzupassen.
- 2.8 CVU kann vom Vertragspartner die Anpassung der Vergütung verlangen, sofern sich bei Vertragsschluss der Vergütungsregelungen zugrunde gelegten Umstände, insbesondere die Arbeitsweise des Vertragspartners, das Nutzungsverhalten oder der Umfang des Gebrauchs, nachträglich dergestalt ändern, dass das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung beeinträchtigt wird.
- 2.9 Bei Vertragsschluss vereinbartes Inklusivvolumen kann vom Vertragspartner - vorbehaltlich der Bestimmungen in Ziff. 2.8 - jeweils nur für das betreffende Gerät genutzt werden. Jeweils am Ende des im Schein vereinbarten Abrechnungszeitraums nicht genutzte "Freiklicks" können nur innerhalb eines Vertragsjahres, gerechnet ab dem im Schein ausgewiesenen Vertragsbeginn, auf künftige Abrechnungszeiträume übertragen werden; mit Ablauf des Vertragsjahres verfallen sie ersatzlos. Geldersatz für nicht genutztes Inklusivvolumen ist ausgeschlossen.
- 2.10 Der Vertragspartner ist berechtigt, bei entsprechender Vereinbarung ("Poolvertrag") das Inklusivvolumen für hiervon erfasste Geräte untereinander zu verrechnen. Die Verfallsregelung der Ziff. 2.9 gilt mit der Maßgabe entsprechend, dass für alle vom Poolvertrag erfassten Geräte der Beginn des ältesten einbezogenen Vertrags für den Verfall maßgeblich ist. Diese Verfallsfrist bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrags maßgeblich. Diese Verfallsfrist bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrags maßgeblich. Endet ein Vertrag vor dem nächsten Verfallsdatum, kann nicht genutztes Inklusivvolumen dieses Vertrags bis zum nächsten Verfallszeitpunkt auf die im Pool verbleibenden Geräte verrechnet werden. Mit Beendigung des Poolvertrages endet die Verrechnungsmöglichkeit und es verfallen sämtliche nicht bis dahin genutzte Inklusivvolumen; Ziff. 2.9 Satz 3 gilt entsprechend.
- 2.11 Sofern im Rahmen der Monatlichen Vergütungen auch die laufende Versorgung des Vertragspartners mit Verbrauchsmaterialien für einen bestimmten Vertragsgegenstand vereinbart ist, schuldet CVU ausschließlich die Versorgung von solchen Verbrauchsmaterialien, die im Miet- oder Serviceschein benannt sind. Dieser Umfang der Versorgung bestimmt sich nach dem üblichen, durchschnittlichen Verbrauch eines Systems des vereinbarten Typs bei Einsatz zum vertraglich vereinbarten Zweck (üblicher Durchschnittsverbrauch). Der Durchschnittsverbrauch wird nach der Methode zur Bestimmung des Tonerconsums nach den ISO-Normen ISO/IEC 19752, ISO/IEC 19798, ISO/IEC 24711 sowie ISO/IEC 24712 ermittelt. Jedenfalls gelten die Herstellerangaben zum Durchschnittsverbrauch als vereinbart, siehe [www.canon.de/tonerkapazitaet](http://www.canon.de/tonerkapazitaet). CVU vergleicht die vom Kunden bestellte Menge an Toner oder Tinten mit dem Bedarf entsprechend der vom Kunden gefertigten Seiten. Soweit die Menge des vom Kunden während des Kalenderjahres abgeforderten Toners die Menge, welche sich bei der Berechnung auf Grundlage des üblichen Durchschnittsverbrauches ergäbe, um mehr als 10% überschreitet, ist CVU berechtigt, dem Kunden den Mehrverbrauch auf Grundlage der CVU-Preisliste für die Belieferung von Endkunden in der jeweils maßgeblichen Fassung zu berechnen. Eine Anrechnung auf zukünftige Tonerlieferungen findet nicht statt. Bei einer Toner- oder Tintenbestellung meldet der Kunde den aktuellen Zählerstand vollständig an CVU.

- 2.12 Beim Vertragspartner insoweit gelagerte Verbrauchsmaterialien sind ausschließlich für den jeweiligen Vertragsgegenstand bestimmt und dürfen auch nur für diesen verwendet werden. Ein Wechsel des Lagerorts bedarf der vorherigen Zustimmung von CVU.
- 2.13 Das Eigentum an den beim Vertragspartner insoweit gelagerten Verbrauchsmaterialien (siehe Ziff. 2.11) bleibt bis zu dem bestimmungsgemäßen Verbrauch vorbehalten; auf Teil A Ziff. 5 wird verwiesen. Bei Vertragsbeendigung noch beim Vertragspartner vorhandene Verbrauchsmaterialien sind an CVU zurückzugeben.
- 2.14 Aufwendungen, die durch spezielle Transportarten, wie z.B. Kran, Gabelstapler, sowie durch Arbeiten an dem Mietgegenstand aufgrund besonderer baulicher Gegebenheiten entstehen, gehen zu Lasten des Vertragspartners

## **C Besondere Bestimmungen für die Miete**

### **1. Beschaffenheit / Mängelrechte**

- 1.1 Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung der Mietsache ergeben sich auch aus der Produktbeschreibung, dem Bedienungshandbuch oder der Dokumentation in dieser Reihenfolge. Die Verantwortung für die Auswahl (einschließlich der durch ihren Einsatz herbeizuführenden Leistungsergebnisse) liegt beim Vertragspartner, es sei denn, eine diesbezügliche Beratung durch CVU wurde ausdrücklich vereinbart.
- 1.2 CVU ist nicht verpflichtet, im Rahmen der Miete Neusysteme zu überlassen.
- 1.3 Die Mietsache kann aus systemtechnischen Gründen von CVU durch ein gleich- oder höherwertiges System ersetzt werden, CVU behält sich zudem das Recht vor, statt einer Reparatur einen Tausch gegen ein gleichwertiges System vorzunehmen.
- 1.4 Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel i.S.d. § 536a I Satz 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 1.5 Die Betriebs- bzw. Funktionsbereitschaft überlassener Hard- und Software wird CVU während der Vertragslaufzeit entsprechend den Bestimmungen über den Service (Teil H, I und J) mit der Maßgabe aufrechterhalten, dass CVU die Beseitigung der von ihr zu vertretenden Störung schuldet.
- 1.6 Eine Mietminderung durch Abzug vom vereinbarten Mietzins ist unzulässig. Der Ausgleich zu viel entrichteten Mietzins setzt voraus, dass eine CVU zur Mängelbeseitigung gesetzte Frist erfolglos verstrichen ist.
- 1.7 Eine Kündigung durch den Vertragspartner gemäß § 543 II Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauch ist erst zulässig, wenn CVU ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese Fehlgeschlagen ist.
- 1.8 Die Rechte des Vertragspartners sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung von CVU Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, außer der Vertragspartner weist nach, dass die Änderungen keine für CVU unzumutbare Auswirkungen auf die Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Vertragspartners wegen Mängel bleiben unberührt, soweit der Vertragspartner zur Vornahme von Änderungen insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts gemäß § 536a II BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

### **2. Überlassung an Dritte, Wechsel des Aufstellungsortes, Rückgabe der Mietsache**

- 2.1 Die entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung der Mietsache an Dritte ist unzulässig. Das Kündigungsrecht aus § 540 I Satz 2 BGB ist ausgeschlossen.
- 2.2 Ein Wechsel des Aufstellungsortes der Mietsache bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von CVU.
- 2.3 Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die Mietsache CVU nebst sämtlichen Zubehör (Dokumentation, Datenträger etc.) an ihrem Geschäftssitz zurückzugeben. Abbau und Rücktransport haben zur Vermeidung von Schäden durch qualifizierte Personen zu erfolgen. Bei entsprechender Vereinbarung übernimmt CVU Abbau und Rücktransport gegen gesonderte Vergütung.

- 2.4 Vermietete Software ist einschließlich aller Vervielfältigungen herauszugeben oder Verlangen von CVU zu löschen
- 2.5 Gibt der Vertragspartner die Mietsache nach Beendigung des Mietverhältnisses trotz Aufforderung durch CVU nicht zurück, steht CVU für die Dauer der Vorenthaltung als Entschädigung der vertraglich vereinbarte Mietzins zu.

## **D Besondere Bestimmungen für den Kauf von Verbrauchsmaterialien und Medien**

### **1. Mängelrechte**

- 1.1 Die Verjährungsfrist für Mängel an neu hergestellten Sachen beträgt 12 Monate ab Ablieferung. Für gebrauchte Sachen sind Mängelrechte ohne abweichende Vereinbarung ausgeschlossen.
- 1.2 Tritt innerhalb der Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann CVU nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist Ersatz liefern oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Ersatzlieferung oder Beseitigung innerhalb angemessener Frist fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen berechtigt, den Kaufpreis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadenersatzansprüche gegen CVU wegen eines Mangels richten sich nach Teil A Ziff. 9.

## **E. Besondere Bestimmungen für die Software-Überlassung**

### **1. Umfang des Nutzungsrechts**

- 1.1 CVU gewährt dem Vertragspartner an überlassener Software nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen ein - abhängig von den Vereinbarungen der Parteien - unbefristetes (Kauf) bzw. befristetes (Miete), nicht ausschließliches und - vorbehaltlich Ziff. 1.5 - nicht übertragbares, einfaches Nutzungsrecht für eigene Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks. Ein Nutzungsrecht besteht nur, soweit die Software im betreffenden Schein aufgeführt und/oder zum laufenden Betrieb der den Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistungen bildenden Hardware erforderlich ist. Der Umfang des Nutzungsrechts für Software anderer Hersteller ("Fremdsoftware") bestimmt sich im Falle ihres Einbezugs vorrangig nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Die Nutzung überlassener Open-Source-Software unterliegt gleichfalls vorrangig den jeweiligen besonderen Nutzungsbedingungen. Die Überlassung von Updates und Upgrades erfolgt - soweit nichts Abweichendes vereinbart wird - entsprechend den für die ursprüngliche Programmversion geltenden Vereinbarungen.
- 1.2 Der Vertragspartner ist berechtigt, die Software auf einer ihm zur Verfügung stehenden Hardware im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen. Die gleichzeitige Nutzung auf mehr als nur einer Hardware oder im Netzwerk (gleichzeitige Mehrfachnutzung) bedarf - soweit die Mehrfachnutzung außerhalb der bestimmungsmäßigen Nutzung liegt - der gesonderten Vereinbarung. Bei einem Wechsel der (Betriebs-)Hardware ist die Software auf der bisher verwendeten Hardware zu löschen.
- 1.3 Der Vertragspartner ist ohne Zustimmung von CVU nicht berechtigt, überlassene Software in irgendeiner Form umzuarbeiten, zu bearbeiten oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d Urheberrechtsgesetz - UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69 UrhG zulässig.
- 1.4 Im Falle einer gemäß Ziff. 1.3 zulässigen Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Vertragspartner ist dieser nicht berechtigt, die Ergebnisse an Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus zu vervielfältigen.
- 1.5 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen entsprechende Nutzungsrechte (Unterlizenzen) einzuräumen. Dies gilt auch für unter Verstoß gegen Ziff. 1.3 hergestellte Software-Derivate. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Vertragspartners, erworbene Software (Kauf) unter endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung, Bindung des Erwerbers an die geltenden Nutzungsbedingungen und nach Löschung notwendiger Vervielfältigungsstücke im Sinne der Ziff. 1.3 weiter zu veräußern. Im Falle der Veräußerung sind CVU unverzüglich Name und Anschrift des Erwerbers schriftlich bekannt zu geben.

- 1.6 Die vorstehenden Bestimmungen gelten für (mit-)überlassene Benutz- und Bedienungsdokumentationen entsprechend. CVU ist berechtigt, eine Dokumentation in elektronischer Form und in Deutsch oder Englisch zu überlassen.
- 1.7 Im Falle einer Vertragsverletzung, insbesondere der vorstehenden Bestimmungen oder der geltenden Exportkontrollvorschriften, ist CVU u.a. berechtigt Unterlassung, ggf. Überlassung oder Vernichtung rechtswidrig hergestellter Vervielfältigungsstücke sowie Schadensersatz zu verlangen. Das Recht von CVU, das Nutzungsrecht mit sofortiger Wirkung zu kündigen bzw. vom Vertrag zurückzutreten bleibt unberührt.

## **2. Nebenpflichten der Parteien**

- 2.1 Die Überlassung oder Offenlegung des Quellcodes der Software ist nicht geschuldet.
- 2.2 Eine Verpflichtung von CVU zur Weiterentwicklung der überlassenen Software besteht nicht.
- 2.3 Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Identifikation dienende -merkmale dürfen vom Vertragspartner nicht entfernt werden und sind bei der zulässigen Vervielfältigung unverändert zu übernehmen.
- 2.4 Einen in der Software integrierten Kopierschutz wird CVU im Falle des beabsichtigten Wechsels der Betriebshardware oder beabsichtigten Veräußerung ändern oder aufheben.

## **F Besondere Bestimmungen für Werksleistungen**

### **1. Abnahme**

- 1.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, vertragsgemäße Leistungen abzunehmen. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden. Auf Verlangen hat der Vertragspartner die Abnahme schriftlich zu bestätigen.
- 1.2 Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Anzeige der vertragsgemäßen Leistung widerspricht.

### **2. Mängelrechte**

- 2.1 Die Verjährungsfrist für Mängel an erbrachten Leistungen beträgt 1 Jahr ab der Abnahme.
- 2.2 Tritt innerhalb der Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann CVU nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist neu leisten oder Mangel beseitigen. Schlägt die Neuleistung oder Beseitigung fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatz gegen CVU wegen eines Mangels richten sich nach Teil A Ziff. 9.

## **G . Besondere Bestimmungen für Beratungsleistungen**

### **1. Vertragsgegenstand, Leistungsinhalt**

- 1.1 Im Rahmen der Beratung schuldet CVU die vereinbarte Unterstützung des Vertragspartners.
- 1.2 Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, schuldet CVU im Rahmen der Beratung kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verantwortung bzgl. der Erreichung der vom Vertragspartner ggf. verfolgten Ziele.

### **2. Mitwirkungspflichten**

- 2.1 Der Vertragspartner hat einen geeigneten und hinreichend bevollmächtigten Mitarbeiter zu benennen, der CVU bei der Durchführung der Beratungsleistung als Ansprechpartner zur Verfügung steht.
- 2.2 Der Vertragspartner wird CVU sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten - soweit gewünscht in schriftlicher Form - überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist CVU Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Vertragspartners zu gewähren.

### **3. Arbeitsergebnisse**

- 3.1 Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen ein einfaches nicht übertragbares Nutzungsrecht.

- 3.2 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse über den internen Gebrauch hinaus zu verwenden oder - soweit dies nicht innerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt - Dritten zugänglich zu machen.

#### **H Gemeinsame Bestimmungen für Serviceleistungen - Hardware und Software**

1. Die Serviceleistung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, auf Anforderung des Kunden. Sie kann durch CVU oder einem von CVU autorisierten Dritten erbracht werden.
2. Service-Anfragen können grundsätzlich jederzeit telefonisch bei dem telefonischen Servicedienst von CVU ("CVU Service Center") sowie per Fax, E-Mail oder - bei Einrichtung eines entsprechenden Benutzer-Accounts - über ein Online-Portal bei CVU gestellt werden. Die aktuell gültigen Kontaktdaten sowie etwaige Änderungen werden dem Vertragspartner jeweils von CVU mitgeteilt.
3. Sofern einzelvertraglich keine abweichenden Regelungen getroffen wurden, können Leistungen des CVU Service Center werktags Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 16:30 und Freitag von 08:00 bis 13:00 Uhr in Anspruch genommen werden. Die Bearbeitung von Service-Anfragen beim CVU Service Center erfolgt ausschließlich während dieser Geschäftszeiten. Reaktionszeiten von CVU sind produktabhängig; bestimmte Reaktionszeiten sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Die Reaktionszeiten bemessen sich nach dem Jahresmittelwert aller nach dieser Vereinbarung überlassener Systeme. Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der oben genannten Zeiten vom Eingang der Meldung bei der dem Kunden mitgeteilten Störungsannahme bis zum Beginn der telefonischen Unterstützung, der Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am vereinbartem Einsatzort.
4. Für die Kosten oder Schäden (insbesondere erhöhte Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten), die CVU durch eine unsachgemäße Umsetzung oder Entfernung des Servicegegenstandes entstehen, haftet der Kunde und ist uns gegebenenfalls zum Schadensersatz verpflichtet.
5. Die Aufgabe des Betriebes des Kunden, die Veräußerung, Weitergabe an Dritte in sonstiger Weise oder die Aufgabe von Servicegegenständen berechtigen den Kunden weder zu einer außerordentlichen Kündigung noch führen sie zur Beendigung des Servicevertrages.
6. Wird ein Vor-Ort-Support an Standorten des Vertragspartners außerhalb Deutschlands für notwendig erachtet, erklärt sich dieser damit einverstanden, zusätzlich die für CVU hierfür entstehenden Reise- und Unterhaltskosten in angemessenem Umfang zu ersetzen
7. Eine wesentliche Änderung der Hardwarekonfiguration und -installation, sowie des Installationsortes der Mietsache sind CVU schriftlich mitzuteilen. Zur Fortsetzung der Serviceleistungen am neuen Installationsort ist CVU nicht verpflichtet, sofern dies unzumutbar ist.
8. Soweit eine Fernwartung (Remote Diagnose) vereinbart ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, die von CVU spezifizierten Kommunikationsverbindungen auf eigene Kosten einzurichten und zu betreiben. Zudem ist CVU auf Anfrage ein sicherer Fernzugriff auf die in der Systemumgebung des Vertragspartners installierte Software zu gestatten.

#### **I. Besondere Bestimmungen für Serviceleistungen- Hardware**

##### **1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen**

- 1.1 Inhalt der Serviceleistung von CVU ist die Instandsetzung, d.h. die Beseitigung von auftretenden Störungen, der im Serviceschein bezeichneten Hardware sowie - bei gesonderter Vereinbarung - die Instandhaltung, d.h. die Durchführung aller zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlichen Maßnahmen.
- 1.2 Die Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt vorrangig telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird CVU die Störung - soweit möglich - Remote Diagnose oder gegebenenfalls vor Ort beheben.
- 1.3 Sämtliche zur Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen Ersatz- und Verschleißteile sind durch die vom Vertragspartner zu leistende Vergütung (Pauschale und/oder "Klick-Charge")

abgegolten, es sei denn, das betreffende Ersatz- oder Verschleißteil ist nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergüten.

- 1.4 Im Rahmen der vertraglich geschuldeten und durch die vereinbarte Vergütung abgegoltenen Serviceleistungen entscheidet CVU nach eigenem Ermessen über den Einbau neuer oder neuwertiger Ersatz- oder Verschleißteile. Die Kosten für Verbrauchsmaterial (bspw. Papier, Toner) des Vertragspartners, das während des Serviceeinsatzes verbraucht wird, sind von CVU nicht zu ersetzen.

## **2. Besondere Serviceleistungen**

### **2.1 Serviceleistungen wie z.B.**

- außerhalb des in Ziff.1 und Teil H bestimmten Rahmens, insbesondere außerhalb der dort genannten Zeiten,
- die der Vertragspartner nach den vertraglichen Vereinbarungen oder einer Bedienungsanleitung der Hardware selbst vorzunehmen hat,
- die aufgrund der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, des unsachgemäßen Betriebs der Hardware, insbesondere der Verwendung von nicht von CVU freigegebener Verbrauchsmaterialien, Ersatz- oder Verschleißteile, Software, Anschluss an ungeeignete Geräte, Einwirkungen Dritter (bspw. Durch Viren, Hacker) oder höherer Gewalt (Unfall-, Wasser-, Feuer-, Blitz-, Überspannungs-, Kurzschlusschäden) erforderlich werden sowie
- die Lieferung der nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergütenden Ersatz- und Verschleißteile
- die Installation von gerätebezogener Systemsoftware sind "besondere Serviceleistungen", die nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden.

- 2.2 Besondere Serviceleistungen und die dabei anfallenden Ersatz- und Verschleißteile werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von CVU in Rechnung gestellt. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Angefangene halbe Stunden werden auf volle Stunden aufgerundet. Von CVU nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.

## **J. Besondere Bestimmungen für Serviceleistungen - Software**

### **1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen**

- 1.1 Der Inhalt der Serviceleistung von CVU ergibt sich - vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen und Ziff. 1.6 - aus dem Softwarepflegevertrag und beinhaltet die kostenfreie Lieferung von Updates (Fehlerkorrekturen und kleinere Funktionsverbesserungen einer Programmversion, Level oder neue Releasestände; neue Versionsnummer 1.x) nebst Installationshinweisen in elektronischer Form. Eine Unterstützung bei der Diagnose und Beseitigung von auftretenden Störungen der im Serviceschein bezeichneten Software wird dem Vertragspartner - vorbehaltlich abweichender Vereinbarung - entsprechend Ziff. 2.2 nach Zeit und Aufwand in Rechnung gestellt. CVU übernimmt keine Gewähr für die ständige Funktionsfähigkeit der Software.
- 1.2 Die Überlassung von Updates erfolgt durch Bereitstellung einer Download-Möglichkeit über einen FTP-Server oder andere geeignete elektronische Distributionswege; eine Installation der Updates ist nicht geschuldet. Upgrades, d.h. wesentliche Funktionserweiterungen gegenüber den Produktspezifikationen der im Pflegeschein bezeichneten Software (Versionsnummer y.0), wird CVU dem Vertragspartner zu Sonderkonditionen anbieten, soweit nicht deren kostenlose Bereitstellung vereinbart ist. CVU wird den Vertragspartner- soweit vereinbart - jeweils über den Inhalt und Verfügbarkeit von Updates und Upgrades der im Serviceschein bezeichneten Software informieren.
- 1.3 Die Unterstützung bei der Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt durch Remote Diagnose oder ggf. telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird sich CVU bemühen, die Störung - soweit möglich - durch Lieferung eines Updates oder gegebenenfalls vor

Ort zu beheben. Soweit nicht anders vereinbart, werden dem Vertragspartner bei einem Vor-Ort-Service auch die Kosten der Anfahrt in Rechnung gestellt - Ziff. 2.2 gilt entsprechend.

- 1.4 Der Service wird nur für den jeweils neuesten und den diesem vorangehenden Releasestand einer Programmversion und im Falle einer über Schnittstellen erweiterbaren Software nur bis zur Schnittstelle erbracht. Der Vertragspartner ist insoweit verpflichtet, die ihm zugänglichen gemachten Updates so weit zumutbar zu installieren.
- 1.5 Im Rahmen der Störungsbeseitigung genügt die Entwicklung einer Umgehungslösung, soweit hierdurch die wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Software zumutbar wiederhergestellt werden.
- 1.6 Dem Vertragspartner ist bekannt, dass CVU bei in den Servicevertrag einbezogener Fremdsoftware bzgl. der Leistungserbringung auf die Mitwirkung des jeweiligen Herstellers angewiesen ist. CVU kann insoweit ggf. nur eine Erstunterstützung bieten. CVU ist berechtigt, den Vertragspartner hinsichtlich der weiteren Unterstützung bei der Diagnose und Störungsbehebung an den jeweiligen Hersteller, insbesondere - soweit vorhanden - an dessen telefonischen Servicedienst ("Hotline"), zu verweisen.

## 2. Besondere Serviceleistungen

- 2.1 Serviceleistungen außerhalb des in Ziff. 1 und Teil H bestimmten Rahmens, insbesondere Serviceleistungen außerhalb der dort genannten Zeiten, die Lieferung von Updates auf (körperlichen) Datenträgern, die Lieferung von Upgrades (neue, um Funktionalitäten erweiterte Programmversionen) - soweit deren kostenlose Bereitstellung nicht vereinbart ist-, die Installation und Integration von Updates und Upgrades, die Unterstützung bei der Diagnose und Behebung von Störungen, die auf höherer Gewalt, Einwirkungen Dritter (bspw. Viren, Hacker), der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, dem unsachgemäßen Betrieb, Einsatz oder Um- und Bearbeitung oder Erweiterung der Software oder Hardware durch den Vertragspartner oder Dritte oder auf Änderungen der Systemumgebung bzw. des Installationsortes der Software beruhen, sind "besondere Serviceleistungen", die nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden.

Außerdem sind besondere Serviceleistungen:

- Anwenderschulungen
  - Ersatzbeschaffung verloren gegangener, gestohlener oder beschädigter Lizenzzertifikate und/oder Datenträger
  - Service Packs, die direkt von den Herstellern der Fremdanbieter-Software oder jeder anderen Drittpartei bereitgestellt und ursprünglich nicht von CVU zu Verfügung gestellt oder installiert wurden.
  - Die Bereitstellung von Verbesserungen, Erweiterungen, Modifikationen oder Veränderungen jedweder Art, die aufgrund des Abschlusses des CVU Software Support Vertrags bei anderen Programmen einschließlich anderer Positionen der unterstützten Software) notwendig werden.
  - Kosten für (softwaremäßige) Änderungen an der IT-Umgebung des Kunden, die möglicherweise erforderlich sind, um Korrekturen, Änderungen, Erweiterungen, Dateierweiterungen oder neue Versionen der Software zu installieren oder nutzen zu können
- 2.2 Besondere Serviceleistungen werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von CVU berechnet. Arbeitsleistungen werden nach minutengenauen Zeitaufwand berechnet. Von CVU nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtskosten werden als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.