## BEDINGUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN

*- Stand: 2020-06-11 -*

### 1. ANWENDUNGSBEREICH/ RANGFOLGE

1.1. Diese Bedingungen gelten für Serviceleistungen, die die LIPINSKI TELEKOM GmbH, Winterstraße 36, D-13409 Berlin (im folgenden "LIPINSKI TELEKOM") gegenüber ihren Kunden („Kunde“) erbringt. Zusätzlich gelten die jeweiligen Hersteller-Softwarebedingen, die auf der Website von LIPINSKI TELEKOM einsehbar oder von dort per Link zu erreichen sind.

1.2. Die Parteien können vereinbaren, dass der Abruf von Serviceleistungen durch den Kunden per E-Mail an die von LIPINSKI TELEKOM angegebene Adresse oder auf sonstigem elektronischen Weg erfolgen kann.

1.3. Sofern kein Bestellformular (im Weiteren „Einzelvertrag“) beidseitig unterzeichnet wird, bedürfen Aufträge des Kunden zu ihrer Wirksamkeit einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch LIPINSKI TELEKOM. Diese kann auch per E-Mail an die vom Kunden angegebene Adresse oder auf anderem vereinbarten, elektronischen Weg, sowie durch schlüssiges Handeln von LIPINSKI TELEKOM bspw. Erbringung der Serviceleistungen erfolgen.

1.4. Entgegenstehende oder von diesen Servicebedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn LIPINSKI TELEKOM ihre Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1.5. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Servicebedingungen und/ oder sonstigen zusätzlichen Dokumenten, auf die in diesen Servicebedingungen Bezug genommen wird, gelten vorrangig: der Einzelvertrag, diese Servicebedingungen und zuletzt sonstige zusätzliche Dokumente.

### 2. DEFINITIONEN

2.1. "Service oder Support" bedeutet die Behebung von Fehlern und andere Pflege- und Unterstützungsleistungen bezüglich der in einem jeweils abzuschließenden Servicevertrag näher bezeichneten Produkte.

2.2. Als "Servicebedingungen" werden die zum Zeitpunkt des Einzelvertragsschlusses gültigen Servicebedingungen verstanden. Diese unterliegen von Zeit zu Zeit notwendigen Änderungen. Demgemäß wird LIPINSKI TELEKOM dem Kunden auf Anfrage mindestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres die jeweils aktuelle Servicebeschreibung zur Verfügung stellen.

2.3. „Unterstützte Produkte" sind die im Servicevertrag aufgeführten Hardware- oder Softwareprodukte und Zusatzprodukte (wie in nachfolgender Ziffer 2.4 definiert).

2.4. „Zusatzprodukte“ sind weitere Produkte desselben Typs und Herstellers wie die bereits vorhandenen unterstützten Produkte, die der Kunde mit den unterstützten Produkten an einem zu unterstützten Standort zusammenbringt.

### 3. ART UND UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN

LIPINSKI TELEKOM übernimmt die Pflege der Hardware der Kommunikationslösung sowie die Pflege, der für deren Betrieb vom Hersteller bereitgestellten Software im Rahmen der vom Hersteller eingeräumten rechtlichen Möglichkeiten. Soweit die Berechtigung zur Pflege von Herstellerseite voraussetzt, dass der Kunde auch einen Software-Pflegevertrag mit dem Hersteller abschließt, ist der Kunde mit dem Abschluss des Servicevertrages mit der LIPINSKI TELKOM verpflichtet, mit dem Hersteller einen Softwarepflegevertrag abzuschließen, aufrechtzuerhalten und gegebenenfalls bei Beendigung vor der Laufzeit des Servicevertrages mit LIPINSKI TELEKOM entsprechend der Laufzeit des Servicevertrages mit LIPINSKI TELEKOM zu verlängern oder neu abzuschließen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach oder kommt ein Herstellerpflegevertrag, aus welchen Gründen auch immer, nicht zustande oder endet der Herstellerpflegevertrag aus welchen Gründen auch immer während der Laufzeit des Servicevertrages mit LIPINSKI TELEKOM oder wird er nicht verlängert oder erneuert, ist LIPINSKI TELEKOM von der Leistungspflicht befreit, soweit für die Leistung von LIPINSKI TELEKOM das Bestehen eines Herstellerpflegevertrages Voraussetzung ist. In dem Fall, dass Pflegeleistungen für Bestandsanlagen des Kunden, die zuvor anderweitig oder vom Kunden selbst betreut wurden, erfolgen sollen, beauftragt der Kunde LIPINSKI TELEKOM zunächst, diese Anlagen auf seine Kosten gemäß Servicepreisliste von LIPINSKI TELEKOM nach Aufwand in einem Audit auf etwaige Vorschäden und Fehlfunktionen zu überprüfen, erkannte Vorschäden zu beseitigen und notwendige Änderungsmaßnahmen durchzuführen. Die nachfolgend beschriebenen Leistungen von LIPINSKI TELEKOM erfolgen auf der Grundlage der mit dem Kunden vereinbarten Serviceklasse und sind im Einzelnen die Folgenden:

3.1. Hardware:
Die Serviceleistungen für Kommunikationslösungen (Anlage) sind die Folgenden:

- Erhaltung des mängelfreien Zustandes der Anlage;
- Beseitigung von betriebsbedingten Störungen und Mängeln der Anlage. Störung/ Mängel bedeutet dabei ein wesentliches Abweichen der Leistungsmerkmale der Anlage von den beim Kauf der Anlage vereinbarten Leistungsmerkmalen;
- Reparatur und ggf. Austausch von defekten und/ oder nicht mehr voll funktionsfähigen Komponenten der Anlage. Hardware-Ersatzteile im Rahmen dieser Serviceleistungen können neu, fabrikmäßig nachgebessert oder neuwertig sein. Es erfolgt ein Austausch der defekten Hardware. Die defekte Hardware geht beim Austausch in das Eigentum von LIPINSKI TELEKOM über. Das Eigentum an von LIPINSKI TELEKOM installierten Ersatzteilen geht mit der Installation auf den Kunden über. Ansonsten geht das Eigentum an den Ersatzteilen mit der Lieferung an den vertraglich vereinbarten Standort auf den Kunden über.
- Hotline-Service in Form einer E-Mail- und/ oder telefonischen Unterstützung bei Störungen oder Problemen mit der Anlage;
- Notwendige Reparaturen und Behebung von Störungen vor Ort, gemäß den Regelungen in der jeweils vereinbarten Serviceklasse;
- bei Störungen, die sich nicht auf die Betriebsfähigkeit der Gesamtanlage auswirken, können defekte Komponenten auf Kundenwunsch durch Mietgeräte für die Dauer der Reparatur ersetzt werden, ausgenommen die voraussichtliche Reparaturzeit ist kürzer als die Inbetriebnahme von Ersatzgeräten.

Vom Serviceumfang nicht umfasst sind:

- Lieferung und Installation von neuen oder Austausch von nicht reparablen Anlagenteilen, soweit dies nicht Bestandteil einer Leistung in der jeweils vereinbarten Serviceklasse ist;
- Grundüberholung oder Reinigung der Anlage;
- sämtliche Arbeiten, die aufgrund von Änderungen oder Updates des Betriebssystems an die Kommunikationslösung angeschlossener Systeme (bspw. Arbeitsplatzrechner oder Server) notwendig werden;
- aufgrund von neuen Vorgaben und gesetzlichen Bestimmungen notwendig werdende Änderungen und/ oder Anpassung der Anlage;
- Lieferung von Verbrauchsmaterialien;

- Behebung von Störungen, die durch äußere Einflüsse zurückzuführen sind, wie Gewaltanwendung, Überspannung, Blitzschlag, Schäden am Leistungsnetz oder durch Fehlbedienung oder technische Eingriffe, falls nicht LIPINSKI TELEKOM Verursacher ist;
- Reparaturen, Installations- und Einrichtungsarbeiten, die aufgrund von Umbauten, dem Einbau von Zubehörteilen oder sonstigen Maßnahmen notwendig werden, die der Kunde selbst veranlasst hat. Gleiches gilt für alle durch den Kunden veranlassten technischen Veränderungen oder sonstigen Änderungen an dem Betriebssystem oder der Software (Updates, Upgrades etc.);
- Arbeiten und sonstige Lieferungen und Leistungen, die der Herstellung oder Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Telefonanlage dienen und die auf Gründe zurückzuführen sind, die dem generellen Unternehmensrisiko oder der betrieblichen Sphäre des Kunden zuzurechnen sind;
- ausgeschlossen sind insbesondere auch Leistungen aufgrund von Standortwechseln des Kunden oder sämtliche Leistungen aufgrund von räumlichen, technischen und organisatorischen Veränderungen der Anlage am Standort des Kunden;
- Beseitigung von etwaigen Vorschäden bei Übernahme von fremd- oder eigenbetreuten Bestandsanlagen des Kunden.

3.2. Software:
Die Serviceleistungen für die Software sind die Folgenden, wobei bei der Software zu beachten ist, dass die Beseitigung von Störungen, die die Software selbst, insbesondere die Programmierung der Software betrifft, nur vom Hersteller selbst vorgenommen werden kann. Unter diesem Gesichtspunkt sind die Serviceleistungen im Rahmen dieses Vertrages die Folgenden:

- Unterstützung des Anlagen- und Softwareherstellers bei der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software im Wege des Fernzugriffs (remote);
- Unterstützung bei der Fehleranalyse und Fehlerdiagnose, i.d.R. auch durch Fernzugriff (remote);
- Unterstützung bei der Fehlerbeschreibung gegenüber dem Hersteller und der Anlegung von Störungsmeldungen (Tickets);
- Unterstützung per E-Mail und/ oder Telefon (Hotline) bei Problemen hinsichtlich der Anwendung der Software sowie ggf. zu verzeichnenden Programmfehlern. Dieser Service steht im Rahmen des Bereitschaftsdienstes gemäß den Regelungen in der jeweils vereinbarten Serviceklasse des abgeschlossenen Servicevertrags zur Verfügung.
- Störungsbeseitigung, vor allem im Rahmen eines Fernzugriffs (remote), sofern die Störungen durch Änderungen von Anwendungseinstellungen, die die Befugnisse und Möglichkeiten von LIPINSKI TELEKOM zum Eingriff in die Software nicht überschreiten, beseitigt werden können;
- Bereitstellung von Herstellerhilfemaßnahmen (sog. Patches) und/ oder Hersteller-Updates zur Fehlerbehebung und/ oder neue Unterversionsstände der Software (innerhalb des selben Major-Releases);
- Sofern die gewählte Serviceklasse Updates/ Patches enthält, wird LIPINSKI TELEKOM dem Kunden die Updates/ Patches zur Verfügung stellen, sobald sie durch den Hersteller für LIPINSKI TELEKOM erhältlich sind. LIPINSKI TELEKOM stellt die Updates/ Patches nach eigener Wahl entweder auf einer Webseite oder erreichbar über einen Server-Zugang zur Verfügung, versendet sie per E-Mail oder postalisch. Alternativ kann LIPINSKI TELEKOM die Updates/ Patches auch über einen Fernzugriff (remote) installieren oder diese dem Kunden zur Selbstinstallation aushändigen.

Von den Serviceleistungen nicht umfasst sind:

- laufende Überwachung und Management des Systems und der Anlage;
- Unterstützung außerhalb der, gemäß den Regelungen in der jeweils vereinbarten Serviceklasse des abgeschlossenen Servicevertrags, vereinbarten Bereitschaftszeit;
- Unterstützung nach einem Eingriff des Kunden in die Software;
- Unterstützungsleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen oder Diensten, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, wie bspw. Provider-Leistungen. Schnittstellen der vertragsgegenständlichen Software zu anderen Computerprogrammen sind ebenfalls nicht Leistungsgegenstand;
- das über Updates hinausgehende Liefern und Einbringen von Software neuer Hauptversionsstände mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade auf neues Major-Release);
- spezifische Anpassungen der Software und der zugehörigen Anwendungsdokumentationen an die Belange des Kunden;
- Einweisungen und Schulungen des Personals des Kunden;
- Durchführung von zusätzlichen Dienstleistungen, bspw. Berechnungen, Studien etc. auf Basis der Software sowie Erstellung von Fehlerdokumentationen mit Hintergrundanalysen;
- Beseitigung von etwaigen Vorschäden bei Übernahme von zuvor fremd- oder durch den Kunden eigenbetreuten Bestandsanlagen eines Kunden;
- Datensicherungen der Anlage, diese erfolgt kundenseitig auf durch den Kunden bereitgestellten Speichermedien und/ oder Speichersystemen. LIPINSKI TELEKOM empfiehlt dabei, die durch den jeweiligen Hersteller der Anlage offiziell vorgeschlagenen Datensicherungsmethoden zu verwenden. Die Entscheidung über jeweils gewählte Methoden zur Datensicherung und Festlegungen der Häufigkeit der Datensicherung (Datensicherungszyklen) obliegt dem Kunden.

3.3. Service vor Ort/ Vor-Ort-Service:
Sofern die Pflegeleistungen gemäß Ziffer 3.1. und 3.2 nicht anders erbracht werden können, erbringt LIPINSKI TELEKOM diese am Standort der Anlage des Kunden vor Ort. Die Arbeiten erfolgen dabei innerhalb der Geschäftszeiten von LIPINSKI TELEKOM und/ oder richten sich nach der mit dem Kunden vereinbarten Serviceklasse.

3.4. Überwachung:
LIPINSKI TELEKOM ist berechtigt, die unterstützten Produkte und unterstützten Systeme zur Ferndiagnose und für eine Fehlerbehebung aus der Ferne (remote), zur Bestimmung der Systemkonfiguration und der anzuwendenden Entgelte, zur Überprüfung der Einhaltung der Softwarenutzungs-bestimmungen, zur Prüfung der Kundenwünsche hinsichtlich weiterer Produkte und Serviceleistungen oder sofern eine Überwachung aus sonstigen Gründen notwendig ist, zu überwachen.

3.5 Ende der Herstellerunterstützung:
LIPINSKI TELEKOM kann die Software-Serviceleistungen nur in vollem Umfang erbringen, solange der hierzu notwendige Software-Service für die jeweiligen Produkte durch den Hersteller verfügbar ist. In dem Fall, dass der Hersteller Produkte mit der Bezeichnung "End of Life", "End of Service", "End of Support" oder Ähnliches (zusammenfassend "End of Support") versieht, wird LIPINSKI TELEKOM den Kunden darüber per E-Mail entsprechend informieren. LIPINSKI TELEKOM wird für davon betroffene Produkte weiterhin den dafür in der Servicebeschreibung aufgeführten Service erbringen, dies jedoch eventuell in entsprechend eingeschränkter Form. Sofern die Servicebedingungen keine gesonderte Regelung diesbezüglich enthalten, wird LIPINSKI TELEKOM diese, falls erhältlich, dem Kunden gesondert zukommen lassen. Sofern nach dem Ende der Herstellerunterstützung betroffener Produkte dem Kunden kein

Service oder nur noch ein eingeschränkter Service angeboten werden kann, wird der Umfang des Einzelvertrages entsprechend angepasst und es kann eine entsprechende Preisanpassung erfolgen.

3.6 Ende der Herstellerunterstützung:
LIPINSKI TELEKOM kann die Software-Serviceleistungen nur in vollem Umfang erbringen, solange der hierzu notwendige Software-Service für die jeweiligen Produkte durch den Hersteller verfügbar ist. In dem Fall, dass der Hersteller Produkte mit der Bezeichnung "End of Life", "End of Service", "End of Support" oder Ähnliches (zusammenfassend "End of Support") versieht, wird LIPINSKI TELEKOM den Kunden darüber per E-Mail entsprechend informieren. LIPINSKI TELEKOM wird für davon betroffene Produkte weiterhin den dafür in der Servicebeschreibung aufgeführten Service erbringen, dies jedoch eventuell in entsprechend eingeschränkter Form. Sofern die Servicebedingungen keine gesonderte Regelung diesbezüglich enthalten, wird LIPINSKI TELEKOM diese, falls erhältlich, dem Kunden gesondert zukommen lassen. Sofern nach dem Ende der Herstellerunterstützung betroffener Produkte dem Kunden kein Service oder nur noch ein eingeschränkter Service angeboten werden kann, wird der Umfang des Einzelvertrages entsprechend angepasst und es kann eine entsprechende Preisanpassung erfolgen.

3.7 Produkte Dritter:
Produkte, die der Kunde bei Dritten erwirbt, fallen zu den jeweils gültigen Serviceentgelten automatisch für die Restlaufzeit des Einzelvertrages unter den Einzelvertrag. Die Vergütung wird entsprechend angepasst. Sofern der Kunde diese Vertragserweiterung nicht wünscht, muss er LIPINSKI TELEKOM bei dem Erwerb der entsprechenden Produkteunverzüglich mitteilen, dass diese nicht, wie vorstehend skizziert, dem Service unterliegen sollen. Der Kunde wird LIPINSKI TELEKOM unverzüglich über solche Produkte informieren, die er nicht von LIPINSKI TELEKOM erworben hat Die Entscheidung ob diese Produkte, die auch Drittprodukte sind, zum bestehenden Einzelvertrag hinzugefügt werden können, obliegt ausschließlich LIPINSKI TELEKOM. In jedem Fall unterliegen solche Produkte zur Überprüfung ihrer Eignung der Zertifizierung durch LIPINSKI TELEKOM. Für die Zertifizierung gelten die gültigen Service-Preise. Sofern solche Produkte nicht zertifiziert werden, läuft der Einzelvertrag unverändert weiter.

3.8. Allgemeine Beschränkungen:
Soweit nicht abweichend, ausdrücklich anders geregelt, wird LIPINSKI TELEKOM Softwarepflege nur für das gegenwärtige, unveränderte Release und dessen Vorgängerversion der Anlage, zu der der entsprechende Servicevertrag abgeschlossen wurde, erbringen. Die folgenden Leistungen sind in den Serviceleistungen nur umfasst, wenn einzelvertraglich vereinbart werden: Betreuung von kundenspezifischen Applikationen; Betreuung von durch Dritte veränderten Produkten, (nicht Standardinstallationen und selbstinstallierte Updates, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden); Korrekturen von benutzerdefinierten Berichten und Statistiken; Wiederherstellung von Daten; Umzugsservice bei Standortwechsel; Behebung von außerhalb der Sphäre von LIPINSKI TELEKOM liegenden Fehlern der unterstützten Produkte (wie bspw. Stromausfall oder Flutkatastrophen) und Dienstleistungen für unterstützte Produkte, die unsachgemäß oder unter Nutzungsverstoß verwendet; unsachgemäß installiert oder konfiguriert wurden oder deren Seriennummer geändert, entfernt oder vernichtet wurde. Die Einrichtung des Netzes, der Netzwerkumgebung und der Infrastruktur, wie Stecker, Anschlussdosen, Verteiler etc. wird gesondert in Rechnung gestellt.

3.9. Zusatzleistungen:
Zusätzliche Leistungen wird LIPNSKI TELEKOM auf Anforderung des Kunden gegen separate Berechnung erbringen, wenn zum Zeitpunkt der kundenseitigen Anforderung genügend Personal zur Verfügung steht. Mit jeder Anforderung ist eine Leistungsbeschreibung zu vereinbaren. Die Berechnung erfolgt nach Zeitaufwand auf der Basis der gültigen Preisliste von LIPINSKI TELEKOM. Soweit die Arbeiten am Installationsort auszuführen sind, werden Reise- und Unterbringungskosten dem Kunden separat in Rechnung gestellt, sofern dies nicht abweichend vereinbart wurde.

## 4 PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1. Allgemeine Pflichten:
Der Kunde wird LIPINSKI TELEKOM kostenfrei und unverzüglich bei der Erfüllung der vertraglichen Pflichten unterstützen und dazu insbesondere die in diesem Vertrag genannten Beistellungen und Mitwirkungsleistungen erbringen. Der Kunde wird LIPINSKI TELEKOM einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung stellen und auch sonst freien und sicheren Zugang/ Zugriff zur Anlage gewähren, sowie alle zugangsrelevanten Daten zu den in seinem Netzwerk befindlichen Produkten bzw. Drittprodukten mitteilen und ggf. notwendige Zustimmungen oder Nutzungsrechte von Dritten einholen, sofern dies zur Leistungserbringung durch LIPINSKI TELEKOM erforderlich ist.

4.2. Anpassungen an veränderte Gesetze/ Vorschriften:
Der Kunde wird unverzüglich nach entsprechender Mitteilung, alle zur Serviceerbringung durch LIPINSKI TELEKOM notwendigen Änderungen an der installierten Anlage auf eigene Kosten vornehmen bzw. kostenpflichtig beauftragen, die sich aus neuen oder veränderten Gesetzen und Vorschriften (einschließlich regulatorischer Vorgaben bspw. der BaFin) oder aus neuen oder veränderten (sicherheits-) technischen Richtlinien, Normen oder Empfehlungen (bspw. des BSI oder nach DIN/ ISO) ergeben. Die Verantwortung für den gesetzlich zulässigen Betrieb der Kundensysteme und -anlagen obliegt einzig dem Kunden selbst.

4.3. Fehlerberichte:
Der Kunde ist verpflichtet, Fehlfunktionen der unterstützen Produkte gegenüber LIPINSKI TELEKOM unverzüglich nach deren Entdeckung detailliert zu dokumentieren und mitzuteilen ("Fehlerberichte"). Die Fehlerberichte müssen sämtliche Informationen zur Identifizierung und Beurteilung des Fehlers sowie die nachfolgend genannten Informationen enthalten: Unternehmen, Standortadresse und Name des Anrufers, Vertragsnummer (soweit vorhanden), Rückruftelefonnummer, den Typ der Anlage und die Konfiguration, einschließlich der Vertragsprodukte sowie damit verbundene Produkte, eine kurze Beschreibung der Fehlfunktion mit Historie sowie etwaige Aktivitäten, die der Kunde zur Fehlerbehebung eventuell bereits vorgenommen hat und die Angabe eines Fernzugangs zu den Vertragsprodukten.

4.4. Installation von Updates:
Umfassen die Serviceleistungen die Lieferung eines Updates/ Patches oder eines neuen Releases, ist der Kunde verpflichtet, dieses jeweils unverzüglich eigenständig zu implementieren oder durch LIPINSKI TELEKOM implementieren zu lassen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, trägt er die sich daraus ergebenden Risiken, insbesondere das Risiko, die Anlage sowohl in Hinblick auf die Software als auch in Hinblick auf die Hardware nicht mehr in dem neuesten Stand anpassen oder erweitern zu können.

4.5. Sicherung von Netzwerk und Daten:
Für die Sicherung seiner Netzwerke und Systeme gegen unberechtigten Zugriff oder Hackerattacken ist der Kunde allein verantwortlich. Soweit nicht abweichend geregelt, ist es eine wesentliche Vertragspflicht des Kunden, in regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten gemäß den anerkannten Regeln der EDV zu erstellen.

4.6. Zugänglichmachung:
Der Kunde hält alle Anlagenkomponenten zugänglich und stellt für den Service etwa notwendige Hilfsgeräte (bspw. Leitern, Gerüste o.ä.) und Hilfspersonal kostenlos zur Verfügung.

4.7. Zugang zu Personenbezogenen Daten:
Soweit der Kunde LIPINSKI TELEKOM anweist, personenbezogene Daten in unterstützten Produkten und Systemen ihm oder Dritten zugänglich zu machen, ist der Kunde für die entsprechende Unterrichtung und ggf. Einholung der notwendigen Einwilligung der betroffenen Personen verantwortlich. Der Kunde stellt LIPINSKI TELEKOM außerdem von allen Ansprüchen gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich ob bekannt oder unbekannt aus oder im Zusammenhang mit dieser Zugänglichmachung frei und ersetzt auch die LIPINSKI TELEKOM in diesem Zusammenhang anfallenden, angemessenen Rechtsanwaltskosten.

4.8. Standortwechsel von unterstützten Produkten:
Soweit der Kunde einen Standortwechsel der unterstützten Produkte beabsichtigt, wird er dies LIPINSKI TELEKOM rechtzeitig schriftlich mitteilen. Zusatzkosten, die aufgrund solcher Standortwechsel anfallen, berechnet LIPINSKI TELEKOM anhand der jeweils gültigen Preisliste.

4.9. Einsatz vor Ort/ Vor-Ort-Einsatz:
Im Leistungsumfang enthaltene Einsätze vor Ort erfolgen ausschließlich am vereinbarten Standort der zu unterstützenden Anlage und zu den in der jeweiligen Serviceklasse vereinbarten Geschäftszeiten.

4.10. Lieferantenmanagement:
Der Kunde kann LIPINSKI TELEKOM damit beauftragen, als sein Vertreter Verhandlungen über Produkte und Leistungen mit Drittlieferanten des Kunden zu führen (Lieferantenmanagement). In diesem Falle wird der Kunde LIPINSKI TELEKOM alle für dieses Lieferantenmanagement nötigen Informationen liefern und die betreffenden Unterlagen zur Verfügung stellen. Hierzu erforderliche Einwilligungen des Drittlieferanten stellt der Kunde LIPINSKI TELEKOM auf Anfrage in Kopie zur Verfügung.

4.11. Hosting durch Dritte:
Sofern bei der Überwachung durch LIPINSKI TELEKOM Netzwerke, Leitungen oder Computersysteme Dritter („Host“) genutzt werden müssen, wird der Kunde LIPINSKI TELEKOM vor Aufnahme der Überwachung über diesen Host informieren, vom Host eine schriftliche Einwilligung über die Nutzung seiner Computersysteme durch LIPINSKI TELEKOM einholen und eine eventuell nötige Kommunikation zwischen LIPINSKI TELEKOM und dem Host ermöglichen.

4.12. LIPINSKI-Gegenstände/ LIPINSKI-Werkzeuge:
Gegenstände oder Werkzeuge, die LIPINSKI TELEKOM dem Kunden im Rahmen der Serviceerbringung ggf. leihweise oder sonst vorübergehend zur Verfügung stellt (“LIPINSKI-Tools”), wird der Kunde bestimmungsgemäß und mit der gleichen Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten gebrauchen und verwahren. Dies umfasst bspw. den Fernzugang. Bis zur Rückgabe an LIPINSKI TELEKOM trägt der Kunde das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung der LIPINSKI-Tools. Soweit in diesen Servicebedingungen von „Produkten“ die Rede ist, sind die LIPINSKI-Tools davon nicht umfasst.

4.13. Export der Anlage:
Sollte der Kunde planen oder vorhaben, die Anlage in ein anderes Land zu verbringen, weist LIPINSKI TELEKOM vorsorglich darauf hin, daß hierbei gegebenenfalls herstellerseitige Beschränkungen beachtet werden müssen. Sofern der Hersteller der Anlage oder von Teilen der Anlage bspw. ein in den USA beheimatetes Unternehmen ist, unterliegen diese eventuell den U.S. Export Bestimmungen (Export Administration Regulations „EAR“), inklusive der dann bestehenden Notwendigkeit hieraus resultierende Gesetze zum Export zu beachten. Der Kunde wird vor einem entsprechenden Exportvorhaben LIPINSKI TELEKOM informieren. Im Gegenzug wird LIPINSKI TELEKOM entsprechende Informationen zum Export beim Hersteller in Erfahrung bringen und dem Kunden zur Verfügung stellen.

4.14. Leistungsverweigerungsrecht:
Sofern der Kunde den vorgenannten Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ausreichend nachkommt, wird LIPINSKI TELEKOM von entsprechenden Leistungspflichten frei bzw. verschiebt sich die entsprechende Leistungserbringung durch LIPINSKI TELEKOM um den Zeitraum bis zur vollständigen Erbringung der Mitwirkungsleistung zuzüglich einer angemessenen Leistungszeit.

## 5 EIGENTUMSVORBEHALT UND GEFAHRÜBERGANG

5.1. Eigentumsvorbehalt:
Das Eigentum an Hardware-Ersatzteilen, die von LIPINSKI TELEKOM im Rahmen der Serviceleistungen installiert oder an den Kunden geliefert werden, geht auf diesen mit vollständiger Bezahlung der Servicevergütung über. Bei einer Vorauszahlung der Servicevergütung für einen vertraglich vereinbarten Zeitraum geht das Eigentum an Hardware-Ersatzteilen bei Lieferung bzw. Installation innerhalb des jeweiligen Zeitraums auf den Kunden über.

5.2. Gefahrübergang:
Die Gefahr in Bezug auf Hardware-Ersatzteile geht zum Zeitpunkt der Übergabe an den Kunden über. Bei Software oder Lizenzen geht die Gefahr auf den Kunden über, wenn die Software oder Lizenzen per Fernzugang (remote) beim Kunden aufgespielt worden ist. Sofern die Software oder Lizenzen dem Kunden elektronisch übersendet wurden, geht die Gefahr über, sobald die Software oder Lizenzen aktiviert oder auf den bestimmungsgemäßen Prozessor heruntergeladen worden sind.

## 6 PREISE/ PREISANPASSUNG UND STEUERN

6.1. Preise:
Preise sind in der jeweils gültigen Preisliste in der Anlage zu diesen Servicebedingungen oder im jeweiligen Einzelvertrag genannt. Im Übrigen gilt die Preisliste von LIPINSKI TELEKOM, die in dem Zeitpunkt gültig ist, in dem LIPINSKI TELEKOM eine Bestellung des Kunden zugeht oder in dem die Leistungen erbracht werden. Es gilt der jeweils frühere Zeitpunkt.

6.2. Preisanpassung:
Das Nettoentgelt für Services erhöht sich jeweils zum 01.01. des Folgejahres, um 1,5 %, bezogen auf das zuletzt gezahlte Entgelt zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Erstmals tritt eine Erhöhung jedoch nach Ablauf der im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer in Kraft.

6.3. Einmalige Services:
Einmalige Services werden nach Zeit und Aufwand gesondert berechnet. In diesem Falle wird der Kunde vor Aufnahme der Services ein Service-Bestellformular unterzeichnen. Es gelten die dann aktuellen Pauschalen bzw. Stundensätze von LIPINSKI TELEKOM.

6.4. Steuern:
Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 7 RECHNUNGSTELLUNG UND ZAHLUNG

7.1. Rechnungsstellung:
LIPINSKI TELEKOM berechnet die Vergütung wie im Servicevertrag vereinbart.

7.2. Zahlungsziel:
Jede Zahlung ist innerhalb von 10 Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig. Sollte der Kunde Einwände gegen die Rechnung oder einzelne Rechnungspositionen haben, wird er diese spätestens innerhalb von 15 Kalendertagen nach dem Rechnungsdatum schlüssig darlegen. Ansonsten gilt die Rechnung als genehmigt.

7.3. Zahlungsverzug:
Im Falle des Zahlungsverzuges sind die jeweils gesetzlich festgelegten Verzugszinsen zu zahlen und LIPINSKI TELEKOM

kann ein Leistungsverweigerungsrecht geltend machen. Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist dem Kunden nur gestattet, wenn es sich um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen handelt.

## 8 GEWERBLICHE SCHUTZRECHTE

8.1. Gewerbliche Schutzrechte des Kunden:
Der Kunde ist und bleibt hinsichtlich seiner LIPINSKI TELEKOM zur Verfügung gestellten Produkte Inhaber seiner bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte daran.

8.2. Gewerbliche Schutzrechte von LIPINSKI TELEKOM:
LIPINSKI TELEKOM ist und bleibt Inhaber der bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den Produkten sowie der im Rahmen der Einzelverträge geschaffenen oder erworbenen gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an selbigen. Dies gilt ebenso für etwaige Schutzrechte der Hersteller von Anlagen, die LIPINSKI TELEKOM an den Kunden weitergibt.

## 9 SOFTWARENUTZUNGSBEDINGUNGEN

Patches, Updates und Upgrades:
Für Patches, Updates oder Upgrades mit neuen Leistungsmerkmalen, die im Rahmen der Pflege- und Serviceleistungen für unterstützte Produkte geliefert werden („neue Software“), gelten die gleichen Nutzungsbestimmungen wie für die Ursprungssoftware. Sofern keine solche Ursprungslizenz besteht, gelten für die neue Software die jeweiligen Hersteller-Softwarebedingungen (auf der Website von LIPINSKI TELEKOM einsehbar oder von dort per Link zu erreichen).

## 10 GEHEIMHALTUNGSPFLICHTEN

10.1. Definition „Vertraulichkeit“:
Der Begriff "Vertrauliche Informationen" umfasst Geschäftsgeheimnisse und technische Informationen beider Parteien (Kunde und LIPINSKI TELEKOM), einschließlich der Preise und Rabatte, sowie sonstige Informationen oder Daten gleich in welcher Form, die als vertraulich gekennzeichnet sind. Mündlich mitgeteilte Informationen sind Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Definition, wenn sie zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich oder geschützt bezeichnet wurden. Das Gleiche gilt für mündlich mitgeteilte Informationen, soweit der Empfänger unter Einhaltung der angemessenen Sorgfalt auf Grund der Umstände davon ausgehen musste, dass es sich bei den übermittelten Informationen um Vertrauliche Informationen handelt. Nicht als vertraulich gelten Informationen, die ohne eine Handlung oder Unterlassung des Informationsempfängers öffentlich zugänglich sind, die nach ihrer Offenlegung rechtmäßig von einem dazu befugten Dritten offengelegt worden sind, die dem Informationsempfänger vor ihrer Offenlegung bereits rechtmäßig bekannt waren oder die von dem Informationsempfänger unabhängig und ohne Verwendung Vertraulicher Informationen selbst erarbeitet oder entwickelt worden sind. Ungeachtet dieser Vereinbarung können Vertrauliche Informationen offengelegt werden, wenn die Offenlegung auf Grund einer gesetzlichen Regelung, einer richterlichen Anordnung, eines Urteils, Beschlusses oder Verwaltungsakts notwendig ist, jedoch nur im angeordneten Umfang. Dies setzt voraus, dass der Informationsempfänger die offenlegende Partei, soweit rechtlich zulässig, unverzüglich über die bevorstehende Offenlegung informiert und die gesetzliche Regelung, die Anordnung, das Urteil, den Beschluss oder den Verwaltungsakt unverzüglich vorlegt, so dass die offenlegende Partei gegebenenfalls Rechtsschutz erlangen kann. Im Falle einer solchen Offenlegung wird der Informationsempfänger angemessene Schritte unternehmen um die Vertraulichkeit der Vertraulichen Informationen zu erhalten und der offenlegenden Partei bei der Erlangung des Rechtsschutzes angemessene Unterstützung leisten.

10.2. Umfang der Geheimhaltungspflicht:
Jede der Parteien wird bei der Einhaltung der Vertraulichkeitspflichten die Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten beachten, jedoch in keinem Fall hinter einem objektiven Sorgfaltsmaßstab zurückbleiben, die Offenlegung der von der anderen Partei erhaltenen Vertraulichen Informationen auf solche Mitarbeiter, Organe, Vertreter, Berater, verbundene Unternehmen und Unterauftragnehmer beschränken, die die Vertraulichen Informationen für das konkrete Projekt benötigen und für die im Hinblick auf diese Vertraulichen Informationen mindestens gemäss dieser Vereinbarung entsprechende Geheimhaltungspflichten bestehen („Autorisierte Personen“). Im Übrigen ist einer Partei die Weitergabe der erhaltenen Vertraulichen Informationen untersagt.

10.3. Dauer der Geheimhaltungspflichten, Pflichten bei Vertragsbeendigung:
Die Geheimhaltungspflichten jeder Partei im Rahmen eines Einzelvertrages bestehen für die Dauer von fünf (5) Jahren nach Beendigung desselben fort. Bei Vertragsbeendigung wird jede Partei die weitere Nutzung der Vertraulichen Informationen der anderen Partei unverzüglich unterlassen und alle Vertrauliche Informationen enthaltenden Datenträger einschließlich deren Kopien sowie andere Vertrauliche Informationen enthaltende Medien unverzüglich zurückzugeben oder auf Geheiss der anderen Partei vernichten. Auf Anforderung der berechtigten Partei wird die verpflichtete Partei die Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach dieser Ziffer 10.3. schriftlich bestätigen. Ungeachtet dieser Regelung darf der Informationsempfänger Kopien der Vertraulichen Informationen behalten, wenn diese Teil seiner archivierten Aufzeichnungen (auch im Rahmen seines Datensicherungssystems) sind, die er im Rahmen einer regulären Geschäftspraxis aufbewahrt, jedoch nur in dem Umfang, wie er hierzu gemäß den Unternehmensvorgaben zur Archivierung und Ablage verpflichtet ist, er dazu gesetzlich verpflichtet ist oder diese im Rahmen eines Rechtstreits notwendig sind oder werden könnten. Solche Kopien der Vertraulichen Informationen dürfen für andere, als die vorstehenden genannten Zwecke nicht genutzt oder gespeichert werden und werden gemäss der gewöhnlichen Geschäftspraxis der empfangenden Partei mit den archivierten Unterlagen der empfangenden Partei vernichtet. Bis zur Vernichtung unterliegen die Vertraulichen Informationen den Regelungen dieser Vereinbarung.

## 11 FREISTELLUNG WEGEN VERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER

11.1. Schadloshaltung und Rechtsverteidigung:
Macht ein Dritter wegen der von LIPINSKI TELEKOM gelieferten Produkte dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird LIPINSKI TELEKOM auf eigene Kosten die Vertretung des Kunden in jedem gegen ihn geführten Rechtsstreit übernehmen und den Kunden hinsichtlich derartiger Rechte Dritter freistellen. Dies unter der Voraussetzung, dass der Kunde LIPINSKI TELEKOM unverzüglich über sämtliche Anspruchsschreiben Dritter und Einzelheiten etwaiger Rechtsstreitigkeiten in Kenntnis setzt und LIPINSKI TELEKOM sämtliche Entscheidungen hinsichtlich der Rechtsverteidigung sowie des Aushandelns und Abschlusses eines Vergleichs überlässt, insbesondere die notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.

11.2. Abhilfemaßnahmen:
Sollte sich herausstellen, dass Ansprüche Dritter wie in Absatz 1 genannt wegen der von LIPINSKI TELEKOM gelieferten Produkte bestehen, ist LIPINSKI TELEKOM berechtigt, dem Kunden das Recht zum Weitergebrauch der von LIPINSKI TELEKOM gelieferten Produkte zu sichern oder diese auszutauschen oder in einer Weise zu ändern, dass bei gleicher Funktionalität der Produkte keine Verletzung von Rechten Dritter besteht. Ist dies unmöglich oder LIPINSKI TELEKOM nicht zumutbar kann LIPINSKI TELEKOM vom betroffenen

Einzelvertrag zurücktreten. In diesem Falle wird LIPINSKI TELEKOM dem Kunden den Kaufpreis des Produktes anteilig in Höhe des Betrages zurückerstatten, der auf der Grundlage einer linearen monatlichen Abschreibung und eines fünfjährigen Abschreibungszeitraumes (angenommene Lebensdauer des Produkts) zu berechnen ist. Die Erstattung erfolgt Zug um Zug gegen Rückgabe der Produkte.

11.3. Ausnahmen:
Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, sofern die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass:

- ein Produkt von einem Dritten, der kein Erfüllungsgehilfe von LIPINSKI TELEKOM ist, verändert worden ist, außer im Falle einer ausdrücklichen Einwilligung von LIPINSKI TELEKOM;
- die Produktveränderung auf einer Anweisung des Kunden basiert;
- ein Produkt zusammen oder in Verbindung mit Drittprodukten, Open Source oder Freeware verwendet wurde;
- es sich um anderweitig als von LIPINSKI TELEKOM erworbene Produkte des Kunden handelt;
- die Produkte unsachgemäß genutzt wurden;
- eine von LIPINSKI TELEKOM zur Vermeidung der Schutzrechtsverletzung vorher angebotene und dem Kunden zumutbare Änderung oder ein Austausch des Produktes abgelehnt wurde.

Der Kunde wird LIPINSKI TELEKOM von allen aus den beiden erstgenannten Fällen resultierenden Forderungen vollumfänglich freistellen.

11.4. Weitergehende Schadensersatzansprüche:
Diese Ziffer 11. regelt abschließend die Abhilfemaßnahmen von LIPINSKI TELEKOM im Falle von Schutzrechtsverletzungen. Umfang der Freistellung des Kunden richtet sich nach Ziffer 12.

## 12 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

12.1. Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit:
LIPINSKI TELEKOM haftet unbeschränkt für Schäden, die LIPINSKI TELEKOM durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.

12.2. Pflichtverletzung:
Für Schäden, die LIPINSKI TELEKOM weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, haftet LIPINSKI TELEKOM nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann („wesentliche Vertragspflicht“).

12.3. Datenverlust:
Die Haftung von LIPINSKI TELEKOM für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und entsprechender Datensicherung eingetreten wäre. Im Übrigen gilt Ziffer 4.5 dieser Bedingungen.

12.4. Garantie oder Beschaffungsrisiko:
LIPINSKI TELEKOM übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, es wurde im Einzelvertrag schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko vereinbart.

12.5. Schäden von Leib und Leben:
Eine eventuelle Haftung von LIPINSKI TELEKOM für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

12.6. Verjährung:
Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von LIPINSKI TELEKOM sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistiger Täuschung sowie nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen. Im Übrigen verjähren Schadensersatzansprüche zwölf Monate nach möglicher Kenntnisnahme von der Anspruchsentstehung durch den Kunden, spätestens aber drei (3) Jahre nach Schadenseintritt.

12.7. Mitarbeiter von LIPINSKI TELEKOM:
Soweit nach den vorstehenden Absätzen die Haftung von LIPINSKI TELEKOM ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter von LIPINSKI TELEKOM bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.

## 13 RECHTE BEI MÄNGELN

Sofern es sich bei den Serviceleistungen um werkvertragliche Leistungen gemäß § 631 BGB handelt und diese Sach- oder Rechtsmängel aufweisen, gelten die gesetzlichen Regelungen mit den in den nachstehenden Punkten aufgeführten Abweichungen:

13.1. Verjährungsfrist bei werkvertraglichen Leistungen:
Es gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Abnahme.

13.2. Nacherfüllung:
LIPINSKI TELEKOM steht das Wahlrecht zwischen Nachlieferung und Nachbesserung zu. LIPINSKI TELEKOM stehen zwei Nachbesserungsversuche zu.

13.3. Selbstvornahme/ werkvertragliche Ersatzvornahme:
Eine Selbstvornahme oder Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen.

13.4. Rechtsmängel:
Ergänzend gilt für Rechtsmängel Ziffer 11.

13.5. Gewährleistungsausschluss bei Einsatz der Produkte in besonders gefahrträchtiger Umgebung:
Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte nicht in einer besonders gefahrträchtigen Umgebung bspw. in Flugzeugen oder Kernkraftwerken einzusetzen, in der ein Mangel der Produkte zu gravierenden Schäden führen kann, bspw. Todesfolge, Körperverletzung oder Umweltschäden. LIPINSKI TELEKOM übernimmt bei solch vertragswidrigem Gebrauch keine Mängelhaftung.

13.6. Kosten ungerechtfertigter Inanspruchnahme:
Sofern kein Mangel der Serviceleistungen oder Produkte vorlag, ist LIPINSKI TELEKOM berechtigt, dem Kunden eine Vergütung für die Identifizierung und Behebung des vermeintlichen Mangels zu den jeweils gültigen Servicepreisen von LIPINSKI TELEKOM in Rechnung zu stellen.

## 14 VIREN UND HACKERANGRIFFE; HAFTUNG

Bei Leistungen die zur Verbesserung der Netzwerksicherheit beim Kunden erbracht werden, besteht keine Haftung für Schäden durch Computerviren, schädigende Programme und andere von "Computerhackern" und sonstigen Dritten verwendete, sicherheitsgefährdende Techniken und Tools, sofern LIPINSKI TELEKOM die Sicherheitsgefährdung nicht verursacht hat. Die Aufdeckung sämtlicher Sicherheitsgefahren und -lücken ist nicht im Leistungsumfang von LIPINSKI TELEKOM enthalten. Die Einrichtung von wirksamen Virenschutzprogrammen ist Aufgabe des Kunden. Im Übrigen gilt die Haftungsregelung gemäß Ziffer 12.

## 15 VERTRAGSLAUFZEIT UND –BEENDIGUNG

15.1. Vertragslaufzeit:
Sofern im Einzelvertrag keine abweichende Vertragslaufzeit vereinbart wird oder sich diese aus der betreffenden Service-Leistungsbeschreibung ergibt, wird LIPINSKI TELEKOM die Serviceleistungen für einen Mindestzeitraum von drei (3) Jahren erbringen. Die Vertragsdauer verlängert sich automatisch um jeweils ein (1) weiteres Jahr, sofern nicht eine Partei gegenüber der anderen durch schriftliche Kündigung mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende des ursprünglichen oder des verlängerten Vertragszeitraums kündigt.

15.2. Verlängerung:
Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit finden jeweils die dann gültige Servicebeschreibung nebst der dann aktuellen Preise Anwendung, die dem Kunden rechtzeitig vor der Kündigungsfrist auf Anfrage bekannt gegeben werden.

15.3. Vertragsbeendigung:
Eine ordentliche Kündigung des Einzelvertrages ist ausgeschlossen, sofern sich nicht spezielle Kündigungsregelungen aus der gewählten Serviceklasse ergeben.

15.4. Kündigungsrecht:
Beiden Parteien bleibt ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund nach § 314 BGB unbenommen. Besteht der wichtige Grund in einer wesentlichen Vertragspflichtverletzung, so ist zuvor eine erfolglose Abmahnung mit Fristsetzung von 30 Tagen zwecks Abhilfe der Vertragspflichtverletzung vonnöten. Ein wichtiger Grund besteht für LIPINSKI TELEKOM in allen Fällen von Verstößen des Kunden gegen die Softwarenutzungsbedingungen des Herstellers (auf der Website von LIPINSKI TELEKOM einsehbar oder von dort per Link zu erreichen).

## 16 ABWERBEVERBOT

Während der Laufzeit eines Servicevertrages und für einen Zeitraum von einem Jahr nach dessen Beendigung verpflichtet sich der Kunde, keine Mitarbeiter von LIPINSKI TELEKOM abzuwerben, die im Rahmen des Service bei ihm eingesetzt werden. Im Falle eines Verstoßes gegen diese Verpflichtung wird eine Vertragsstrafe in Höhe von fünfzig Prozent (50 %) des letzten Bruttojahresgehalts des betreffenden Mitarbeiters fällig.Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben davon unberührt. Dessen ungeachtet ist es dem Kunden gestattet, Mitarbeiter von LIPINSKI TELEKOM einzustellen, die sich ohne sein aktives Zutun aufgrund allgemeiner Stellenannoncen oder aus Eigeninitiative bei ihm beworben haben.

## 17 KEINE ARBEITNEHMERÜBERLASSUNG

Im Rahmen von Serviceverträgen unterliegen die dort eingesetzten Mitarbeiter von LIPINSKI TELEKOM ausschließlich den Weisungen von LIPINSKI TELEKOM. Eine Arbeitnehmerüberlassung erfolgt nicht, es sei denn, dies wird einzelvertraglich ausdrücklich so geregelt.

## 18 DATENSCHUTZ

18.1. Zweck der Datenverarbeitung:
LIPINSKI TELEKOM erhebt, verarbeitet und nutzt im Auftrag des Kunden Vertragsdaten und sonstige personenbezogene Daten sowie Vertrauliche Informationen („Daten“) des Kunden nur zum Zwecke der Auftragsabwicklung (insbesondere Gewährleistungs- oder Serviceabwicklung) sowie weiterer damit im Zusammenhang stehender Dienstleistungen. Alle mit der Bearbeitung von Kundendaten befassten Mitarbeiter von LIPINSKI TELEKOM in Deutschland sind gemäß § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auf das Datengeheimnis verpflichtet.

18.2. Einsatz von Unterauftragnehmern:
LIPINSKI TELEKOM ist berechtigt Daten des Kunden an Unterauftragnehmer, der u.U. auch der Hersteller der Anlage sein kann, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sowie unter Berücksichtigung der vorgenannten Zweckbestimmung zu übermitteln, sowie diese Unterauftragnehmer mit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten zu betrauen. LIPINSKI TELEKOM gewährleistet die Kontrollpflichten nach § 11 Abs. 2 Satz 4 BDSG gegenüber dem Unterauftragnehmer.

## 19 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

19.1. Subunternehmer, Vertragsübernahme:
LIPINSKI TELEKOM kann im Rahmen der Einzelverträge Subunternehmer einsetzen, bleibt jedoch dem Kunden gegenüber verantwortlich. LIPINSKI TELEKOM ist berechtigt, jedweden Einzelvertrag auf ein mit LIPINSKI TELEKOM nach § 15 AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen. Sonstige Vertragsübernahmen bedürfen der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

19.2. Höhere Gewalt:
Wird LIPINSKI TELEKOM, trotz Anwendung zumutbarer Sorgfalt, an der Erfüllung der Pflichten durch höhere Gewalt, d.h. durch den Eintritt unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände wie bspw. Feuer, Flut, Naturereignisse, Explosion, Krieg oder Kampfhandlungen, Streik oder Aussperrung, Handelsverbote oder Betriebsstörungen gehindert, so verlängern sich Ausführfristen in angemessenem Umfang. Wird LIPINSKI TELEKOM in diesen Fällen die Leistung unmöglich, so wird LIPINSKI TELEKOM von den Pflichten befreit.

19.3. Anwendbares Recht und Gerichtsstand:
Auf diese Servicebedingungen und die darunter fallenden Einzelverträge findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, mit Ausnahme der Bestimmungen des Internationalen Privatrechts. Das UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 gilt nicht. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien aus oder im Zusammenhang mit diesen Servicebedingungen ist Berlin, bei amtsgerichtlichen Streitigkeiten das Amtsgericht Berlin-Wedding, sofern der Kunde Kaufmann ist, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

19.4. Keine Nebenabreden, Schriftformerfordernis:
Die Bestimmungen dieser Servicebedingungen sind hinsichtlich des Vertragsgegenstandes abschließend, enthalten sämtliche Abreden der Parteien und ersetzen alle früheren und gegenwärtigen schriftlichen oder mündlichen Abreden der Parteien. Alle Änderungen und Ergänzungen dieser Servicebedingungen einschließlich aller Einzelverträge bedürfen der Schriftform; gleiches gilt für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

19.5. Teilnichtigkeit:
Sollte eine Bestimmung dieser Servicebedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. In einem solchen Fall wird die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch diejenige wirksame Bestimmung ersetzt, die der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung nach Inhalt und wirtschaftlichem Zweck am Nächsten kommt.

**– ENDE DER SERVICEBEDINGUNGEN –**

| Übersicht der Serviceklassen für Serviceverträge für Kommunikationssysteme von LIPINSKI TELEKOM | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Serviceklassen** | VK (Voll-Service) | V7 (Voll-Service) | VE (Voll-Service) | VN (Voll-Service) | UN (Unterstützungs-Service) | O (ohne Servicevertrag) |
| **Bereitschaftszeit** | Mo. - So. 00:00 bis 24:00 Uhr, einschließlich Feiertage | Mo. - So. 00:00 bis 24:00 Uhr, einschließlich Feiertage | Mo. - Fr. 7:30 bis 16:45 Uhr, ausgenommen Feiertage | Mo. - Fr. 7:30 bis 16:45 Uhr, ausgenommen Feiertage | Mo. - Fr. 7:30 bis 16:45 Uhr, ausgenommen Feiertage | Geschäftszeit |
| **Service-Einsatzzeit Remote** | wie Bereitschaftszeit | | | | | je nach Verfügbarkeit |
| **Service-Einsatzzeit vor Ort** | wie Bereitschaftszeit | | | | | je nach Verfügbarkeit |
| **Reaktionszeit** | 2 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit | Meldung bis 12:00 Uhr, Bearbeitung in der Regel am selben Arbeitstag, ansonsten am nächsten Arbeitstag | 2 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit | Meldung bis 12:00 Uhr, Bearbeitung in der Regel am selben Arbeitstag, ansonsten am nächsten Arbeitstag | Meldung bis 12:00 Uhr, Bearbeitung in der Regel am selben Arbeitstag, ansonsten am nächsten Arbeitstag | nachrangige Bearbeitung, je nach Verfügbarkeit von entsprechenden Servicemitarbeitern |
| **Leistungsbereitschaft** | Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildeten Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen, Servicefahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen | | | | | je nach Verfügbarkeit |
| **Geschäftszeit** | Mo. - Do. 7:30 bis 16:45 Uhr, Fr. 7:30 bis 13:45 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage | | | | | |
| **Einsatz innerhalb der Geschäftszeit Remote** | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | € |
| **Einsatz innerhalb der Geschäftszeit vor Ort** | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | € | € |
| **Einsatz außerhalb der Geschäftszeit Remote** | ✔ | € | € | € | € | € |
| **Einsatz außerhalb der Geschäftszeit vor Ort** | ✔ | € | € | € | € | € |
| **Telefon-Support** | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | € |
| **Ferndiagnose** | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | € |
| **Service vor Ort** | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | € | € |
| **Inspektion** | Inspektion, wenn erforderlich | | | | € | € |
| **Hard- und/ oder Software zur Störungsbeseitigung** | Beseitigung von Schäden (Instandsetzung vor Ort), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, erforderlichenfalls durch Verwendung von Austauschbaugruppen oder -komponenten | | | | € | je nach Verfügbarkeit, gegen Berechnung |
| **Softwarepflege** | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ | € |