

Vertrags-Nr.:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

KOMMUNIKATIONSSYSTEM

mit separatem Carrier Service Auftrag

SERVICE

**Kunde:** Name, Firma:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

auch Rechnungs-  
empfänger: Straße, Haus-Nr.:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

PLZ, Ort:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Vorw./Telefon:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Email-Adresse:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Fax :  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

**Installations-  
adresse:** Name, Firma:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

auch Rechnungs-  
empfänger: Straße, Haus-Nr.:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

PLZ, Ort:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Vorw./Telefon:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Email-Adresse:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Fax :  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

**Ihr Partner:** PCS GmbH, Boschetsrieder Str. 67-69, 81379 München

**Vertragsgegenstand:**  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

**Kauf:** Der Umfang des Systems (Soft- und Hardware) ergibt sich aus der Übersicht (Errechnung) gem. Angebot Nr.:

XXXXXXXX. vom XX.XX.XXXX

Kaufpreis einschließlich Software-Nutzungsentgelt einmalig netto:  
Mit Einschaltung des TK-Systems an das öffentliche Netz wird die Zahlung  
des Kaufpreises sofort fällig.

€ Kaufpreis in Euro.

**Service:** Die gewählten Serviceklassen ergeben sich aus o.g. Übersicht (Errechnung).  
Der Umfang der Serviceleistungen richtet sich nach den gewählten Serviceklassen,  
welche in der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung „Maintenance Kauf/Service“  
näher beschrieben sind:

**Service-Art:**  
 Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Entgelt netto monatlich: €  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

**Vertragsstart:** XX.XX.XXXX

*Die an die Deutsche Telekom AG, andere Netzbetreiber oder sonstige Dritte zu zahlenden Gebühren oder Abgaben sind im Entgelt nicht enthalten.*

**Service-  
Vertragsdauer:** Der Vertrag tritt mit seiner letzten Unterschrift in Kraft und erstreckt sich auf das laufende Jahr und anschließende XXX Kalenderjahre  
(Mindestvertragsdauer). Der Vertrag verlängert sich um jeweils ein Vertragsjahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der  
Mindestlaufzeit und im Folgenden vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.

**Einrichtungskosten:** Entgelt netto einmalig: €  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Die Einrichtung des Netzes, der Anschlussdosen und Verteiler werden gesondert in Rechnung gestellt. Es gelten die Bedingungen für  
Implementierungsleistungen sowie die jeweiligen produktspezifischen Implementation Service Descriptions (ISDs), gemäß vorgenanntem Angebot.

**Bestehender  
Vertrag:** Vertragsnummer:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben. Vertragsdatum:  Klicken Sie hier, um Text einzugeben.  
Das bestehende Vertragsverhältnis endet mit betriebsbereiter Übergabe des neuen Systems. Unberührt bleiben evtl. bestehende Forderungen.

**Einrichtung  
Dauerauftrag:** Der Kunde verpflichtet sich hiermit zur Einrichtung eines Dauerauftrages im Voraus zum jeweils 01. des Monats auf folgende Bankverbindung:  
**IBAN:** DE27701207001001401593 **BIC:** OBKLDDEM33

**Alternativ:  
Rechnungsstellung:**  Jährlich im Voraus  Halbjährlich im Voraus  Vierteljährlich im Voraus

**Umsatzsteuer:** Alle Entgelte berechnen wir Ihnen zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.

**Vertrags-  
bestandteile:** Angebot; Übersicht (Errechnung) gemäß Angebot; Leistungsbeschreibung Service; Bedingungen für Implementierungsleistungen und  
Implementation Service Descriptions (ISD) gemäß Angebot; weitere Vertragsbedingungen (s. Seiten 2 – 7: Verkaufs- und Lizenzbestimmungen,  
Softwarenutzungsbedingungen, Bedingungen für Pflege- und Wartungsleistungen). Von ihrem Inhalt haben Sie zustimmend Kenntnis genommen.

**Ort und Datum:**  München, XX.XX.XXXX

**Stempel/  
Unterschrift:**

Kunde

PCS GmbH

## Verkaufs- und Lizenzbestimmungen (Deutschland, Stand: 03-2016)

### 1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1 Diese Verkaufs- und Lizenzbedingungen ("AGB") gelten für den Verkauf von Produkten und die Erbringung von Dienstleistungen durch die PCS GmbH (im folgenden "PCS") an den Kunden ("Kunde").
- 1.2 Sofern kein Bestellformular (im Weiteren „Einzelvertrag“) beidseitig unterzeichnet wird, bedürfen Aufträge des Kunden zu ihrer Wirksamkeit einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch PCS. Wahlweise kann PCS auch den Auftrag durch Lieferung der Produkte oder Erbringung der Dienstleistungen annehmen.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn PCS ihre Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt.

### 2. PREISE, RECHNUNGSTELLUNG UND ZAHLUNG

- 2.1 In den vereinbarten Preisen nicht enthalten sind (a) besondere Anforderungen an die Lieferung aufgrund der räumlichen Lage der Geschäftsräume (z. B. Kräne, zusätzliches Personal etc.) oder (b) die Lieferung von Updates und Upgrades (mit Ausnahme von Updates, die während der Verjährungsfrist für Mängelrechte zur Fehlerbehebung zur Verfügung gestellt werden).
- 2.2 Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Soweit nicht schriftlich anders vereinbart, wird PCS Lieferungen für Produkte und Dienstleistungen wie folgt in Rechnung stellen: 1/3 bei Vertragsabschluss, 1/3 bei Lieferung sowie 1/3 bei Betriebsbereitschaft, wenn PCS auch Installationsleistungen erbringt. Jede Zahlung ist innerhalb von zehn (10) Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig. Zahlungen haben ohne Abzug und in EURO zu erfolgen.
- 2.3 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zahlungen gelten als geleistet, wenn der Zahlungsbetrag auf dem Bankkonto von PCS eingegangen ist. Der Kunde trägt alle Bankgebühren sowie sonstige Kosten und Spesen, die mit der Zahlung verbunden sind.
- 2.4 Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden sind Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zu zahlen. PCS kann bis zur vollständigen Zahlung Leistungsverweigerungsrechte geltend machen.

### 3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 3.1 Der Kunde wird PCS kostenfrei bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zeitnah und in wirtschaftlich angemessenem Umfang unterstützen und dazu insbesondere die in diesem Vertrag genannten Beistellungen und Mitwirkungsleistungen erbringen. Der Kunde wird PCS einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung stellen und auch sonst PCS freien und sicheren Zugang/Zugriff zu allen Systemen gewähren. Sofern dies zur Leistungserbringung durch PCS erforderlich ist, wird der Kunde PCS außerdem alle zugangsrelevanten Daten mitteilen und Genehmigungen einholen sowie die für die Konfiguration des Systems erforderlichen Daten zur Verfügung stellen. Sollten Konfigurationsdaten nicht innerhalb von 14 Tagen nach Anforderung zur Verfügung stehen, so kann PCS das System ohne Konfiguration liefern. Ferner ist es eine wesentliche Vertragspflicht des Kunden, in regelmäßigen Abständen Backup-Kopien seiner Daten gemäß anerkannten Regeln der EDV zu machen.
- 3.2 PCS weist den Kunden darauf hin, dass das Herkunftsland der Produkte einschließlich der Software jeweils die USA oder Europa ist und diese den U.S. Export oder E.U. Außenhandels Bestimmungen unterliegen. Die Produkte können darüber hinaus auch den anwendbaren lokalen Gesetzen und Bestimmungen unterliegen. Die Veräußerung und/oder Ausfuhr abweichend von den U.S- oder E.U anwendbaren Gesetzen und/oder Bestimmungen ist verboten.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, nach dem Elektroggesetz und seinen Ausführungsbestimmungen, die Ware auf seine Kosten an PCS zurückzugeben. PCS wird diese EEA nach den gesetzlichen Vorschriften entsorgen.

### 4. GEHEIMHALTUNGSPFLICHTEN

- 4.1 Der Begriff "Vertrauliche Informationen" umfasst Geschäftsgeheimnisse und technische Informationen beider Parteien, einschließlich der Preise und Rabatte, sowie sonstige Informationen oder Daten gleich welcher Form, die als vertraulich gekennzeichnet sind. Mündlich mitgeteilte Informationen sind nur dann als Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Definition anzusehen, wenn sie zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung als „vertraulich“ oder „geschützt“ bezeichnet werden und dies spätestens 30 Tage nach Offenlegung schriftlich gegenüber der empfangenen Partei bestätigt wurde.
- 4.2 Nicht als vertraulich gelten Informationen, die (i) ohne eine Handlung oder Unterlassung des Informationsempfängers öffentlich zugänglich sind, (ii) aus ihrer Offenlegung rechtmäßig von einem dazu befugten Dritten offengelegt worden sind, (iii) dem Informationsempfänger vor ihrer Offenlegung bereits rechtmäßig bekannt waren,

(iv) von dem Informationsempfänger unabhängig und ohne Verwendung vertraulicher Informationen selbst erarbeitet oder entwickelt worden sind oder die (v) aufgrund einer gesetzlichen Regelung, einer richterlichen Anordnung, eines Urteils, Beschlusses oder Verwaltungsakts offengelegt werden müssen, jedoch nur im angeordneten Umfang. Letzteres setzt voraus, dass der Informationsempfänger der offenlegenden Partei 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 möglichen Offenlegung im Sinne der obigen Ziffer (v) wird der Informationsempfänger der offenlegenden Partei bei der Erlangung des Rechtsschutzes angemessene Unterstützung leisten.

- 4.3 Jede der Parteien wird bei der Einhaltung der Vertraulichkeitspflichten die Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten beachten und Informationen nur nach den Bestimmungen dieser Ziffer offen legen, sofern dies für die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer Vertragspflichten erforderlich ist.
- 4.4 Die Geheimhaltungspflichten jeder Partei im Rahmen eines Einzelvertrages bestehen für die Dauer von drei (3) 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 schriftlich bestätigen.

### 5. DATENSCHUTZ

#### 5.1 Zweck der Datenverarbeitung

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

#### 5.2 Einsatz von Unterauftragnehmern

PCS ist berechtigt, Daten des Kunden an Unterauftragnehmer 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. PCS gewährleistet die Kontrollpflichten nach § 11 Abs. 2 Satz 4 BDSG gegenüber dem Unterauftragnehmer.

Die Einschaltung von Unterauftragnehmern ist grundsätzlich nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden gestattet. Der Kunde wird seine Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Ohne schriftliche Zustimmung kann PCS zur Vertragsdurchführung die mit PCS verbundenen Unternehmen im Sinne der §§ 15ff AktG (Konzernunternehmen) einsetzen.

Wenn ein Unterauftragnehmer personenbezogene Daten in einem Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten) erhebt, verarbeitet oder nutzt, muss in jedem Fall immer ein angemessenes Datenschutzniveau im Sinne von § 4b Abs. 2 Satz 2 BDSG gewährleistet sein. Sofern dies nicht gewährleistet ist, wird PCS vor Übermittlung von personenbezogenen Daten mit dem genehmigten Unterauftragnehmer zusätzlich die Standardvertragsklauseln in der Fassung des Beschlusses der Kommission vom 5. Februar 2010 (2010/87/EU; „Standardvertragsklauseln“) oder der entsprechenden Folgeregelung abschließen.

Nach schriftlicher Aufforderung ist der Kunde berechtigt, von PCS Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftragnehmers zu erhalten. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die PCS bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt.

### 6. LIEFERUNG UND EIGENTUMSVORBEHALT

- 6.1 Lieferungen erfolgen gemäß DDP Incoterms 2010. Ungeachtet dessen kann PCS dem Kunden Transport- und Verpackungskosten in Rechnung stellen. Diese werden jeweils als gesonderte Position in der Rechnung ausgewiesen.
- 6.2 Falls Software von PCS oder dem jeweiligen Hersteller zum Download bereitgestellt oder per Fernzugriff aktiviert wird, liegt die Lieferung vor, wenn die Software auf dem Zielprozessor aktiviert ist. „Betriebsbereitschaft“ liegt vor, wenn PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden mitteilt, dass die Produkte vertragsgemäß installiert sind.
- 6.3 Das Eigentum an den Hardwarekomponenten der Produkte geht mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung auf den Kunden über.

**7. GEWERBLICHE SCHUTZRECHTE UND LIZENZBESTIMMUNGEN**

- 7.1 PCS oder der jeweilige Hersteller ist und bleibt Inhaberin ihrer vorbestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den Produkten sowie der im Rahmen des Einzelvertrages geschaffenen oder erworbenen gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an selbigen.
- 7.2 Sofern im Weiteren von „Software“ die Rede ist, umfasst dies von PCS oder des jeweiligen Herstellers gelieferte, zum Gebrauch in oder mit den Produkten bestimmte Software in Objectcode-Version (einschließlich Upgrades, Updates und Bug Fixes) nebst der dazugehörigen Dokumentation, nicht aber den Quellcode.
- 7.3 PCS oder der jeweilige Hersteller räumt dem Kunden zum Gebrauch der Software die in Anhang A näher definierten Nutzungsrechte unter den dort genannten Voraussetzungen ein.
- 7.4 Unter „Drittprodukten“ werden alle Produkte verstanden, die nicht von PCS oder des jeweiligen Herstellers sind und als solche als gesondert in der Preisliste, einem Angebot oder sonstigen Dokument gekennzeichnet sind. Umfasst sind davon auch solche Produkte, die der Kunde auf Empfehlung von PCS oder des jeweiligen Herstellers von Dritten bezieht. Als Komponenten von Drittherstellern gelten auch dann nicht als Drittprodukte, wenn sie in die PCS oder des jeweiligen Herstellers Produkte integriert sind (keine Stand-Alone Komponenten und auch sonst nicht als solche gekennzeichnet sind).

**8. RECHTE BEI MÄNGELN**

- 8.1 Für alle Sach- und Rechtsmängel, die bei Gefahrübergang vorgelegen haben, gelten die gesetzlichen Vorschriften über Rechte bei Mängeln mit den folgenden Abweichungen:
- 8.2 Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt bei Kaufverträgen ein Jahr ab Ablieferung, bei Werkverträgen ein Jahr ab Abnahme.
- 8.3 Bei gebrauchten Produkten ist die Mängelhaftung ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von PCS, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.
- 8.4 PCS steht das Wahlrecht zwischen Nachlieferung und Nachbesserung zu. PCS stehen zwei Nachbesserungsversuche zu.
- 8.5 Eine Selbstvornahme oder Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen.
- 8.6 Ergänzend gilt für Rechtsmängel Ziffer 9 dieser AGB.
- 8.7 Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte nicht in einer besonders gefährlichen Umgebung wie in Flugzeugen oder Kernkraftwerken einzusetzen, in der ein Mangel der Produkte zu gravierenden Schäden führen kann, wie z. B. Todesfolge, Körperverletzung oder Umweltschäden. PCS übernimmt bei solch vertragswidrigem Gebrauch keine Mängelhaftung.
- 8.8 Sofern kein Mangel der Produkte vorlag, ist PCS berechtigt, dem Kunden eine Vergütung für die Identifizierung, Behebung und/oder Reparatur des vermeintlichen Mangels sowie für die Ersatzlieferung und Lieferkosten zu den jeweils gültigen Servicepreisen und Listenpreisen von PCS oder der World Buyer Price List (WBPL) des jeweiligen Herstellers in Rechnung zu stellen.

**9. FREISTELLUNG WEGEN VERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER**

- 9.1 Macht ein Dritter wegen der von PCS gelieferten Produkte dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird PCS die Ansprüche an den jeweiligen Hersteller weiterleiten.
- 9.2 Sollte sich herausstellen, dass Ansprüche Dritter wie in 9.1 genannt wegen der von PCS gelieferten Produkte bestehen, ist PCS berechtigt, dem Kunden das Recht zum Weitergebrauch der von ihr 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 PCS nicht zumutbar, kann sie vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. In diesem Falle wird PCS 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.

- 9.3 Ziffer 9.1 und 9.2 finden keine Anwendung, sofern die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass (i) ein Produkt von einem Dritten, der kein Erfüllungsgehilfe von PCS ist, verändert worden ist, außer im Falle einer ausdrücklichen Einwilligung von PCS; (ii) die Produktveränderung auf einer Anweisung des Kunden basiert; (iii) ein Produkt zusammen oder in Verbindung mit Drittprodukten, Open Source oder Freeware verwendet wurde; (iv) es sich um anderweitig als von PCS erworbene Produkte des Kunden handelt; (v) die Produkte entgegen den Nutzungsbedingungen in Anhang A genutzt wurden oder (vi) eine von PCS zur Vermeidung der Schutzrechtsverletzung vorher angebotene und dem Kunden zumutbare Änderung oder ein Austausch des Produktes abgelehnt wurde. Der Kunde wird PCS von allen aus i) und ii) resultierenden Forderungen vollumfänglich freistellen.
- 9.4 Diese Ziffer 9 regelt abschließend die Abhilfemaßnahmen von PCS im Falle von Schutzrechtsverletzungen. Der Umfang der Freistellung des Kunden richtet sich nach Ziffer 10 dieser Bedingungen.

**10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN**

- 10.1 PCS haftet unbeschränkt für Schäden, die sie durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.
- 10.2 Für Schäden, die PCS weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, haftet sie 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“). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Einzelvertrages typischerweise gerechnet werden muss.
- 10.3 Für die ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung ist allein der Kunde zuständig und verantwortlich.
- 10.4 PCS's Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- 10.5 PCS übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, sie hat im Einzelvertrag schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.
- 10.6 Eine eventuelle Haftung von PCS 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.
- 10.7 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von PCS 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 Kenntniserlangung von der Anspruchsentstehung durch den Kunden, spätestens aber drei Jahre nach Schadenseintritt.
- 10.8 Soweit nach den vorstehenden Ziffern die Haftung von PCS ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter von PCS bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.

**11. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**

Auf diese AGB und die 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 AGB oder den Einzelverträgen ist München, sofern der Kunde Kaufmann ist, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

**12. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- 12.1 PCS ist berechtigt, Subunternehmer einzusetzen, bleibt jedoch dem Kunden gegenüber verantwortlich. PCS ist berechtigt, jeden Einzelvertrag unter diesen AGB auf ein mit PCS nach §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen. Sonstige Vertragsübernahmen bedürfen der Zustimmung der jeweils anderen Partei.
- 12.2 Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.
- 12.3 Im Rahmen von Serviceverträgen unterliegen die dort eingesetzten PCS-Mitarbeiter ausschließlich den Weisungen von PCS. Eine Arbeitnehmerüberlassung erfolgt nicht.
- 12.4 Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, gelten an deren Stelle solche wirksamen Regelungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen.

## ANHANG A SOFTWARENUTZUNGSBEDINGUNGEN

### 1. NUTZUNGSRECHTE

Soweit in diesem Anhang A nicht abweichend vereinbart, räumt PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden nach vollständiger Zahlung der in der Vergütung enthaltenen Lizenzgebühren, für seine internen Geschäftszwecke ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares oder unterlizenzierbares, zeitlich unbegrenztes, räumlich auf den Ort der ursprünglichen Installation beschränktes Nutzungsrecht zum Gebrauch der Software nebst ihrer Dokumentation (einschließlich Updates, Upgrades und Maintenance Software Permissions - „MSPs“) ein. Dokumentation darf nur im Zusammenhang mit dem zulässigen Gebrauch der betreffenden Software genutzt werden.

Mit „**Dokumentation**“ ist die dem Kunden mitgelieferte Bedienungsanleitung für die Software gemeint. In dieser sind die Leistungsmerkmale der Software beschrieben. Bei reinen Produktbroschüren zu Werbezwecken handelt es sich nicht um eine Dokumentation in diesem Sinne.

Dieses Nutzungsrecht bezieht sich auf die angegebene Kapazität sowie die vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale im Rahmen der unten in Ziffer 8 aufgeführten Lizenztypen. Für Integral Produkte gelten hierzu abweichend die Regelungen in Ziffer 9.

Die für die im jeweiligen Einzelvertrag überlassene Software geltenden Lizenztypen teilt PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden vor Vertragsschluss mit. Auch für Änderungen der Software gilt Ziffer 6.2 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

Software, die auf mobile Endgeräten wie z.B. Laptops oder Mobiltelefonen installiert ist, darf auch außerhalb des vertraglichen Installationsortes genutzt werden, soweit der Gebrauch jeweils nur vorübergehend ist.

#### 1.1 LIZENZVERBRINGUNG

Der Kunde ist berechtigt, Lizenzen von einem seiner Standorte zu einem anderen seiner Standorte zu verbringen, solange die Verbringung nach Maßgabe der dann jeweils gültigen Regeln für die Verbringung von Lizenzen („License Portability Policy“), die auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird, und gemäß den folgenden Bedingungen erfolgt:

- (i) Der Kunde wird innerhalb von zehn (10) Tagen PCS oder den jeweiligen Hersteller von jeder Lizenz Verbringung schriftlich in Kenntnis setzen und dabei mindestens Nummer und Typ der Lizenz, den ursprünglichen und den neuen Installationsort und das Datum der Verbringung angeben, sowie auf Anfrage von PCS oder des jeweiligen Herstellers alle weiteren zumutbaren Informationen bereitstellen;
- (ii) Der Kunde wird Lizenzen nur von und zu solchen Bezeichneten Rechnern oder Servern verbringen, die die gleiche Software Applikation unterstützen;
- (iii) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Anzahl der Lizenzen auf dem Ursprungs-Server, in Höhe der Anzahl der auf den neuen Server verbrachten Lizenzen verringert wird;
- (iv) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, (a) dass zusätzliche Kosten anfallen können, sofern Lizenzen gemäß der PCS oder des jeweiligen Herstellers jeweils gültigen License-Portability Policy, verbracht werden; (b) dass Wartungsleistungen keine solchen Fehler umfassen, die daraus resultieren, dass die Verbringung nicht durch PCS oder des jeweiligen Herstellers erfolgte; (c) dass im Rahmen der Lizenzverbringung die Verantwortung für jegliche Programmierung, Administration, „Design Assurance“, Übersetzung oder andere Aktivität bei ihm liegt, um sicherzustellen, dass die Software ordnungsgemäß und wie angegeben funktioniert, und für den Fall, dass im Rahmen der Verbringung PCS oder des jeweiligen Herstellers Dienstleistungen notwendig werden, dass all diese Dienstleistungen der PCS oder des jeweiligen Herstellers, einschließlich Vor-Ort Leistungen, jeweils nach Aufwand gesondert zu vergüten sind;
- (v) Soweit die vereinbarte Wartung für die Software auf der gleichen Produktinstanz sich am Standort des neuen Servers unterscheidet, können zusätzliche Service Updates, Umgestaltungen und/oder Gebühren fällig werden. Gebührenanpassungen im Hinblick auf Unterschiede der Wartungsabdeckung werden nur für die Zukunft beginnend mit dem Zeitpunkt vorgenommen, zu dem PCS oder der jeweilige Hersteller Kenntnis von der Lizenz Verbringung erhält.
- (vi) Der Kunde darf Lizenzen auch von einer Konzern-Gesellschaft zu einer anderen Konzern-Gesellschaft übertragen, vorausgesetzt, dass der Kunde alle Regelungen dieses Abschnitts erfüllt, insbesondere den vollständigen Namen und die Anschrift der neuen Konzern-Gesellschaft in der unter Abschnitt (a) geforderten schriftlichen Anzeige mitteilt, und sicherstellt, dass für die neue Konzern-Gesellschaft ebenfalls die Software-Lizenzbedingungen gelten. „Konzern-Gesellschaft“ im vorliegenden Sinne ist jede Gesellschaft des Kunden, welche dieser direkt oder indirekt kontrolliert, von der der Kunde kontrolliert wird oder welche sich unter allgemeiner Kontrolle dieser befindet. Für die Zwecke dieser Definition bedeutet „Kontrolle“ die Möglichkeit, die Geschäftsführung und die Strategie des Unternehmens, direkt oder indirekt, zu bestimmen, sei es durch Stimmrechtsaktien, Vertrag oder auf sonstige Weise; die Begriffe „kontrollieren“ und „kontrolliert werden“ haben dem entsprechenden Bedeutung.

### 1.2 TEST-LIZENZ

Soweit dem Kunden Software zu nicht-produktiven Zwecken überlassen wurde, darf diese ausschließlich zu Testzwecken oder anderen nicht-kommerziellen Zwecken auf einem einzelnen Rechner in einer kundeneigenen Testumgebung genutzt werden. (Testlizenzen).

### 2. ENTGEGENSTEHENDE SOFTWARENUTZUNGSRECHTE BEI ELEKTRONISCH ÜBERMITTELTEN SOFTWARE

Sofern der Kunde Software in elektronischer Form erhält und die Lizenzbedingungen, die er bei Aktivierung, Installation oder Download dieser Software akzeptieren muss, zu den in diesem Vertrag festgehaltenen Nutzungsrechten im Widerspruch stehen, gehen letztere vor, außer es handelt sich um Drittsoftware. In diesem Fall finden die Bedingungen des Drittherstellers Anwendung („Shrinkwrap Licence“ oder „Clickthrough Licence“).

### 3. BESCHRÄNKUNGEN

Der Kunde hat unbeschadet seiner Rechte nach §§ 69 d Abs. 2 und 3 sowie 69 e Urheberrechtsgesetz nicht das Recht: (i) die Software zu dekompile, zu zerlegen oder aufzuschlüsseln; (ii) auf der Software oder der Dokumentation basierende, abgeleitete Werke abzuändern, zu erstellen oder zu bearbeiten; (iii) die Software mit anderen Computerprogrammen zusammenzuführen, außer soweit dies in der Dokumentation ausdrücklich beschrieben ist; (iv) die Software und/oder die Dokumentation zu nutzen, zu kopieren, zu verkaufen, zu vermieten, zu verleihen, abzutreten oder in sonstiger Weise zu übertragen oder Unterlizenzen zu erteilen, sofern der Kunde dazu nicht ausdrücklich gemäß diesem Vertrag oder einem Einzelvertrag berechtigt wurde; (v) die Software zu vertreiben, offen zu legen und/oder die Software oder Dokumentation durch einen Timesharing Service, einen Diensteanbieter, über Netzwerke oder anderweitig über Dritte zu verteilen, offenzulegen oder auf diese Art und Weise Dritten den Gebrauch unberechtigt zu gestatten; (vi) einem Vertreter des Kunden zu gestatten, Softwarebefehle zu benutzen oder auszuführen, die Funktionen der Software zur erleichterten Pflege oder Reparatur der Produkte auslösen; einem Vertreter des Kunden ist es jedoch gestattet, solche Softwarebefehle auszulösen, die, wie von PCS oder des jeweiligen Herstellers vorgesehen, zum Einsatz kämen, wenn ein Nutzer mit seinem Passwort eingeloggt und Maintenance-Software-Nutzungsrechte nicht aktiviert wären; (vii) Dritten Zugang zu Passwörtern zu verschaffen, deren Benutzung PCS oder dem jeweiligen Hersteller vorbehalten ist; (viii) die Beschränkungen in dieser Ziffer durch den Einsatz oder die Anstiftung (sonstiger) Dritter zu umgehen.

Der Kunde wird alle Dritten, einschließlich der autorisierten Provider, die Zugang zu der Software erhalten und diese nutzen, über die relevanten Nutzungsbedingungen aufklären und haftet für jegliche Verstöße Dritter dagegen wie für eigenes Verschulden.

### 4. HINWEIS AUF EIGENTUMSRECHTE

Der Kunde wird Kopien der Software oder Dokumentation genauso mit den jeweiligen Hersteller Copyright-Hinweisen, Marken und allen anderen Eigentumsvermerken und Logos kennzeichnen, wie diese auf der Originalsoftware angebracht sind. Der Kunde wird diese jeweiligen Hersteller Copyright-Hinweisen, Marken und anderen Eigentumsvermerke und Logos auch auf der Originalsoftware nicht verändern.

### 5. BACKUP-KOPIEN

Der Kunde ist berechtigt, von der Software und der Dokumentation eine angemessene Anzahl von Backup-Kopien zu erstellen, sofern er darauf bzw. darin den jeweiligen Urheberrechtsvermerk anbringt.

### 6. UPGRADES

Ein Recht des Kunden, Upgrades der Software zu nutzen besteht, nur soweit der Kunde eine gültige Lizenz der Originalsoftware besitzt und die Vergütung für das Upgrade an PCS oder den jeweiligen Hersteller bezahlt hat.

### 7. AUDITRECHTE

PCS oder der jeweilige Hersteller ist berechtigt, während der gewöhnlichen Geschäftszeiten beim Kunden die Einhaltung der anzuwendenden Lizenzbestimmungen auch durch Fernabfrage (remote polling) zu überprüfen und dazu die entsprechenden Bücher, Aufzeichnungen und Accounts des Kunden einzusehen. Der Kunde wird bei diesem Audit mit PCS oder dem jeweiligen Hersteller unterstützend zusammenarbeiten und PCS oder dem jeweiligen Hersteller Zugang zu den maßgeblichen Unterlagen, Materialien und Anlagen gewähren. Soweit aufgrund eines Audit eine Abweichung von den Lizenzbestimmungen festgestellt wird, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich ggf. anfallende Lizenzgebühren nachzutragen. Weitere Rechte der PCS oder dem jeweiligen Hersteller nach diesem Vertrag bleiben unberührt.



## 8. SOFTWARELIZENZTYPEN

Die nachfolgenden Bestimmungen führen die in Ziffer 1. genannten Nutzungsrechte weiter aus.

Die nachfolgenden Lizenztypen sollen in dem jeweiligen Einzelvertrag, ggf. mit den betreffenden Abkürzungen, aufgeführt werden. Soweit keine solche Typisierung erfolgt, handelt es sich um eine "Systembezogene Lizenz" (Designated System License). Sofern im Einzelvertrag keine Lizenzanzahl oder Kapazitätseinheiten festgelegt sind, handelt es sich jeweils um eine einzige Lizenz bzw. Kapazitätseinheit. Mit einem „designierten Prozessor“ ist ein einzelner, eigenständiger Prozessor für nur einen Arbeitsplatz gemeint, während es sich bei einem "Server" um einen Rechner handelt, auf dessen Computerprogramme von mehreren Personen zugegriffen wird.

### 8.1. Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License - DS)

Das Nutzungsrecht an der Software und ihren Kopien bezieht sich auf die im Einzelvertrag aufgeführte Anzahl der designierten Prozessoren. Auf Anforderung von PCS oder des jeweiligen Herstellers werden der Serientyp, die Seriennummer, die Feature Keys, der Installationsort oder andere Zuordnungskriterien im Einzelvertrag festgehalten, oder der Kunde teilt PCS oder dem jeweiligen Hersteller auf dafür eigens von PCS oder dem jeweiligen Hersteller geschaffenen elektronischem Wege mit.

### 8.2. Mehrplatzlizenz (Concurrent User License - CU)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf mehrere designierte Prozessoren oder Server, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der vereinbarten Anzahl an Arbeitsplätzen oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine "Einheit" in diesem Sinne ist eine von PCS oder dem jeweiligen Hersteller für die Berechnung der Lizenzgebühren vorgegebene Funktionseinheit. Hierbei kann es sich um einen Agenten, Port oder Nutzer handeln, eine E-Mail-Adresse oder ein Voicemail-Konto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der von einem Nutzer zum Zugriff auf das Produkt verwendeten Verwaltungsdatenbank. Eine Einheit kann auch einem bestimmten Server zugewiesen werden.

### 8.3. Datenbanklizenz (Database License- DL)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf einen oder mehrere Server, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass jeder dieser Server jeweils über die gleiche Datenbankinstanz kommuniziert.

### 8.4. CPU-Lizenz (CPU License - CP)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf eine bestimmte Anzahl von Servern, wobei die Leistungsfähigkeit dieser Server die für die Software vorgesehene Leistungsfähigkeit nicht übersteigen darf. Der Kunde darf die Software nur mit vorheriger Zustimmung von PCS oder des jeweiligen Herstellers gegen Zahlung eines Upgrade-Entgelts auf einem leistungsfähigeren Server installieren und nutzen.

### 8.5. Nutzer-Namenslizenz (Named User License - NU)

Das Nutzungsrecht ist speziell autorisierten, namentlich benannten Nutzern, ggf. auf bestimmten Rechnern, zugewiesen. Die Autorisierung erfolgt nach freier Wahl von PCS oder des jeweiligen Herstellers durch den Namen der Nutzer, ihre Funktion innerhalb eines Unternehmens (z. B. Webmaster oder Help-Desk), durch ihre E-Mail-Adresse oder ihr Voicemail-Konto oder durch den Verzeichniseintrag in die von dem Nutzer zum Zugriff auf das Produkt verwendete Verwaltungsdatenbank.

### 8.6. Shrinkwrap-Lizenz (Shrinkwrap License - SR)

Sofern einzelvertraglich nichts bestimmt ist, unterliegen die Produkte den der CD beigefügten "Shrinkwrap"-Bedingungen oder den bei der Installation anzuklickenden Bedingungen („Click-through-Bedingungen“).

## 9. SOFTWAREKOMponentEN DRITTER

Bestimmte Software, oder Teile davon, können auch Softwarekomponenten Dritter (einschließlich Open Source Software) enthalten, die unter gesonderten Lizenzbedingungen vertrieben werden, welche wiederum die Nutzungsrechte an diesen Softwarekomponenten einschränken oder erweitern können. Informationen zu den Rechte-Inhabern an diesen Softwarekomponenten Dritter und die entsprechenden Dritt-Lizenzbedingungen sind in der Dokumentation oder unter den Lizenzbedingungen des Herstellers erhältlich.

## ANHANG B BEDINGUNGEN FÜR PFLEGE- UND WARTUNGSLEISTUNGEN – SERVICE (Version 03-2016)

Die Bedingungen dieses Anhangs B finden nur Anwendung, soweit der Kunde PCS gemäß Einzelvertrag mit der Erbringung von Pflege- und Wartungsleistungen beauftragt hat.

### 1. BESTELLUNG, ERBINGUNG UND UMFANG DER LEISTUNGEN

1.1 Die von PCS im Rahmen der Pflege- und Wartungsleistungen zu erbringenden Leistungen sind in diesem Anhang sowie in der zu dem Einzelvertrag gehörenden Servicebeschreibung beschrieben.

Unter "Servicebeschreibung" wird die zum Zeitpunkt des Einzelvertragschlusses gültige Servicebeschreibung von PCS verstanden. PCS wird dem Kunden auf Anfrage mindestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres die jeweils aktuelle Servicebeschreibung zur Verfügung stellen. Bei Vorliegen eines Statement of Work („SOW“) über spezielle Pflege- und Wartungsleistungen bezieht der Begriff „Servicebeschreibung“ im Rahmen dieses Anhangs das Statement of Work mit ein. Der Abschluss eines SOW durch die Parteien ist als separater Einzelvertrag über Pflege- und Wartungsleistungen anzusehen.

„Unterstützte Produkte“ sind: (i) die im Einzelvertrag aufgeführten Hardware- oder Softwareprodukte und (ii) Zusatzprodukte (wie in nachfolgender Ziffer 1.10 definiert). Hierbei kann es sich auch um Drittprodukte handeln.

Bei "unterstützten Systemen" handelt es sich um eine im Einzelvertrag aufgeführte Produktgruppe oder Netzwerkgruppe. "Unterstützte Standorte" sind die im Einzelvertrag aufgeführten Standorte.

### 1.2 Rangfolge der Vertragsbestandteile

Im Falle von Widersprüchen zwischen den AGB, diesen Bedingungen für Pflege- und Wartungsleistungen, der Servicebeschreibung und/oder sonstigen zusätzlichen Dokumenten, auf die in der Servicebeschreibung Bezug genommen wird, gelten vorrangig: (i) der Einzelvertrag/das SOW; (ii) diese Bedingungen für Pflege- und Wartungsleistungen; (iii) die AGB; (iv) die Servicebeschreibung und (v) sonstige zusätzliche Dokumente.

### 1.3 Monitoring

PCS ist berechtigt, die unterstützten Produkte und unterstützten Systeme zu folgenden Zwecken elektronisch zu überwachen: (i) Ferndiagnose und Remote-Fehlerbehebung; (ii) Bestimmung der Systemkonfiguration und der anzuwendenden Entgelte; (iii) Überprüfung der Einhaltung der Softwarelizenzbestimmungen; (iv) Prüfung der Kundenwünsche hinsichtlich weiterer Produkte und Pflege- und Wartungsleistungen oder (v) sofern ein Monitoring aus sonstigen Gründen in der Servicebeschreibung als notwendig bezeichnet wird.

### 1.4 Störungsbehebung

Der Leistungsumfang der gewählten Serviceklasse kann die Störungsbehebung beinhalten. „Störung“ bedeutet ein wesentliches Abweichen eines unterstützten Produktes von den beim Kauf der Produkte vereinbarten Leistungsmerkmalen.

### 1.5 Help Line Support

Soweit in der gewählten Serviceklasse Help-Line Support umfasst ist, gelten die hierzu in der jeweiligen Beschreibung genannten Servicezeiten und Reaktionszeiten. Einzelvertragliche Abweichungen hierzu sind gesondert schriftlich zu vereinbaren.

### 1.6 End of Support

PCS kann die unterstützten Produkte in regelmäßigen Abständen mit der Bezeichnung "End of Life", "End of Service", "End of Support" oder "Manufacturer Discontinue" (zusammenfassend "End of Support") versehen. PCS wird für End of Support unterliegende Produkte weiterhin den dafür in der Servicebeschreibung aufgeführten Service erbringen („Extended Support“); hierzu kann die Servicebeschreibung Ausnahmen enthalten. Sofern die Servicebeschreibung keine Extended-Support-Regelung enthält, wird PCS sie, falls erhältlich, dem Kunden gesondert zukommen lassen. Sofern kein Extended Support erhältlich ist, wird der Umfang des Einzelvertrages entsprechend gemindert und es erfolgt eine entsprechende Preisreduzierung.

### 1.7 Hardware Ersatzteile

Hardware-Ersatzteile können neu, fabrikmäßig nachgebessert oder neuwertig sein. Es erfolgt ein Austausch mit der defekten Hardware. Die defekte Hardware geht beim Austausch in das Eigentum von PCS über.

### 1.8 Zusatzprodukte

Sofern der Kunde weitere Produkte desselben Typs und Herstellers wie die bereits vorhandenen unterstützten Produkte erwirbt und diese Produkte mit den unterstützten Produkten an einem unterstützten Standort zusammenbringt, gelten diese als "Zusatzprodukte" und fallen automatisch für die Restlaufzeit des Einzelvertrages unter denselben. Die Vergütung wird entsprechend angepasst. Sofern der Kunde diese Vertragserweiterung nicht wünscht, muss er PCS beim Erwerb der Zusatzprodukte unverzüglich mitteilen, dass diese nicht wie vorstehend serviert werden sollen. Zusatzprodukte, die nicht von PCS oder einem autorisierten Reseller gekauft worden sind, unterliegen zur Prüfung der Servierfähigkeit der Zertifizierung seitens PCS; für die Zertifizierung gelten die gültigen Service-Preise. Sofern diese Produkte nicht zertifiziert werden, läuft der Einzelvertrag unverändert weiter.

### 1.9 Allgemeine Beschränkungen

Soweit nicht ausdrücklich abweichend in der Servicebeschreibung geregelt, wird PCS Softwarepflege nur für das gegenwärtige, unveränderte Release und dessen Vorgängerversion erbringen. Die folgenden Leistungen sind vom Service nur umfasst, wenn sie in der anwendbaren Servicebeschreibung aufgelistet sind oder einzelvertraglich vereinbart werden: (i) Support von kundenspezifischen Applikationen; (ii) Support von durch Dritte veränderten Produkten, (darunter fallen nicht Standardinstallationen und selbstinstallierte Updates, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden); (iii) Korrekturen von benutzerdefinierten Berichten; (iv) Wiederherstellung von Daten; (v) Umzugsservice bei Standortwechsel; (vi) Behebung von auf äußeren, außerhalb der Sphäre von PCS liegenden Fehlern der unterstützten Produkte (wie z. B. Stromausfall oder Flutkatastrophen) und (vii) Dienstleistungen für unterstützte Produkte, die unsachgemäß oder unter Lizenzverstoß verwendet wurden, unsachgemäß installiert oder konfiguriert wurden oder deren Seriennummer geändert, entfernt oder vernichtet wurde.

### 1.10 Einrichtung

Die Einrichtung des Netzes, der Anschlussdosen und der Verteiler wird gesondert in Rechnung gestellt.

## 2. RECHNUNGSSTELLUNG UND PREISANPASSUNG

2.1 PCS berechnet die Vergütung jährlich im Voraus, sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde oder sich Abweichendes aus der Servicebeschreibung ergibt. Einmalige Dienstleistungen werden nach Zeit und Aufwand gesondert berechnet; in diesem Falle wird der Kunde vor Aufnahme der Dienstleistungen eine schriftliche Bestellung via Email/Fax an die PCS senden. Es gelten die dann aktuellen Pauschalen und Sätze.

2.2 Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei PCS im Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages gültigen listenmäßigen, laufend zu zahlenden Entgelte erhöht, so kann PCS nach vorheriger Ankündigung die hierfür im Vertrag vereinbarten Entgelte mit Beginn des nächsten Kalenderjahres entsprechend anpassen, soweit sie kostenabhängig sind.

Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von vier (4) Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Einzelvertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals mit Beginn des nächsten Kalenderjahres eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

## 3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

3.1 Die allgemeinen Mitwirkungspflichten ergeben sich aus Ziffer 3 der AGB.

3.2 Umfassen die Wartungsleistungen/Managed Services die Lieferung eines Updates oder ein neues Release, ist der Kunde verpflichtet, dieses jeweils unverzüglich zu implementieren.

3.3 Der Kunde wird PCS alle unterstützten Produkte und unterstützten Systeme an den unterstützten Standorten zwecks Serviceerbringung bzw. Monitoring gemäß Ziffer 1.4 zur Verfügung stellen und versichert PCS, dass er Eigentümer oder rechtmäßiger Besitzer der unterstützten Produkte und unterstützten Systeme ist. Er wird PCS, den Lieferanten und Subunternehmern von PCS den Zugang zu den Produkten und Systemen gewähren bzw. die hierfür nötigen Berechtigungen verschaffen.

3.4 Soweit der Kunde einen Standortwechsel der unterstützten Produkte beabsichtigt, wird er dies PCS rechtzeitig schriftlich mitteilen. Zusatzkosten, die aufgrund solcher Standortwechsel anfallen, berechnet PCS anhand der gültigen Servicepreise.

3.5 Zugang zu Personenbezogenen Daten

Soweit der Kunde PCS 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 PCS von allen Ansprüchen, gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich ob bekannt oder unbekannt aus oder im Zusammenhang mit dieser Zugänglichmachung, frei.

## 4. LIZENZRECHTE

Für Patches, Updates oder Upgrades mit neuen Leistungsmerkmalen, die im Rahmen der Wartungsleistungen/Managed Services für unterstützte Produkte geliefert werden („neue Software“), gelten die gleichen Lizenzbestimmungen wie für die Ursprungssoftware. Sofern keine solche Ursprungslizenz besteht, gelten für die neue Software die Lizenzbestimmungen aus dem Anhang A.

## 5. RECHTE BEI MÄNGELN

Es gilt Ziffer 8 der AGB.

## 6. VIREN UND HACKERANGRIFFE; HAFTUNG

Bei Dienstleistungen, 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 PCS die Sicherheitsgefährdung nicht verursacht hat.

Darüber hinaus empfehlen wir vor dem Einsatz einer VoIP-Installation das Studium des Bausteins B4.7 IT-Grundschutz des Bundesamtes zur Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Hierin finden Sie ausführliche Informationen und Maßnahmenempfehlungen für einen sicheren und stabilen Betrieb von

VoIP vgl.

<https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/content/baust/b04/b04007.html>

**Die Aufdeckung sämtlicher Sicherheitsgefahren und -lücken ist nicht im Leistungsumfang von PCS enthalten. Die Einrichtung von wirksamen Virenschutzprogrammen ist Aufgabe des Kunden.**

Im Übrigen gilt die Haftungsregelung in Ziffer 10 der Verkaufs- und Lizenzbestimmungen.

## 7. VERTRAGSLAUFZEIT UND BEENDIGUNG FÜR EINZELVERTRÄGE ÜBER WARTUNGSLEISTUNGEN UND MANAGED SERVICES

- 7.1** Sofern im Einzelvertrag keine abweichende Vertragslaufzeit vereinbart wird oder sich diese aus der betreffenden Servicebeschreibung ergibt, wird PCS die Pflege- und Wartungsleistungen 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.
- 7.2** Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit finden jeweils die dann gültige Servicebeschreibung nebst den aktuellen Preisen Anwendung, die dem Kunden rechtzeitig vor der Kündigungsfrist auf Anfrage bekannt gegeben werden.
- 7.3** Beiden Parteien bleibt ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund nach § 314 BGB unbenommen.

Vertrags-Nr.: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

KOMMUNIKATIONSSYSTEM

**Kunde:** Name, Firma: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
Straße, Haus-Nr.: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
PLZ, Ort: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#) Vorw./Telefon: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
Email-Adresse: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#) Fax : [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

**Installations-  
adresse:** Name, Firma: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
Straße, Haus-Nr.: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
PLZ, Ort: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#) Vorw./Telefon: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
Email-Adresse: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#) Fax : [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

**Ihr Partner:** PCS GmbH, Boschetsrieder Str. 67-69, 81379 München

**Vertragsgegenstand:** [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

**Service:** Der Umfang des Systems (Soft- und Hardware) sowie die jeweiligen Serviceklassen ergeben sich aus der Übersicht (Errechnung) gem. Angebot Nr.: [xxxxxxx.](#) vom [xx.xx.xxxx](#)

Der Umfang der Serviceleistungen richtet sich nach den gewählten Serviceklassen, welche in der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung „Maintenance Kauf/Service“ näher beschrieben sind.

Service-Art: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Entgelt netto monatlich: € [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#) Vertragsstart: [xx.xx.xxxx](#)

*Die an die Deutsche Telekom AG, andere Netzbetreiber oder sonstige Dritte zu zahlenden Gebühren oder Abgaben sind im Entgelt nicht enthalten.*

**Vertragsdauer:** Der Vertrag tritt mit seiner letzten Unterschrift in Kraft und erstreckt sich auf das laufende Jahr und anschließende [XXX](#) Kalenderjahre (Mindestvertragsdauer). Der Vertrag verlängert sich um jeweils ein Vertragsjahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der Mindestlaufzeit und im Folgenden vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.

**Bestehender Vertrag:** Vertragsnummer: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#) Vertragsdatum: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)  
Das bestehende Vertragsverhältnis endet mit betriebsbereiter Übergabe des neuen Systems. Unberührt bleiben evtl. bestehende Forderungen.

**Einrichtung Dauerauftrag:** Der Kunde verpflichtet sich hiermit zur Einrichtung eines Dauerauftrages im Voraus zum jeweils 01. des Monats auf folgende Bankverbindung:  
IBAN: DE27701207001001401593 BIC: OBKLDDEM33

**Alternativ:  
Rechnungsstellung:**  Jährlich im Voraus  Halbjährlich im Voraus  Vierteljährlich im Voraus

**Umsatzsteuer:** Alle Entgelte berechnen wir Ihnen zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.

**Vertragsbestandteile:** Angebot; Übersicht (Errechnung) gemäß Angebot; Leistungsbeschreibung Service; Bedingungen für Implementierungsleistungen und Implementation Service Descriptions (ISD) gemäß Angebot; weitere Vertragsbedingungen (s. Seiten 2 – 7: Verkaufs- und Lizenzbestimmungen, Softwarenutzungsbedingungen, Bedingungen für Pflege- und Wartungsleistungen). Von ihrem Inhalt haben Sie zustimmend Kenntnis genommen.

**Ort und Datum:** \_\_\_\_\_ München, [xx.xx.xxxx](#)

**Stempel/  
Unterschrift:** \_\_\_\_\_  
**Kunde** **PCS GmbH**



## BEDINGUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN

### 1. ANWENDUNGSBEREICH

1.1 Diese Bedingungen für Serviceleistungen (AGB) regeln den Bezug von Serviceleistungen durch den Kunden von der PCS GmbH, Boschetsrieder Str. 67-69, 81379 München (im folgenden "PCS"). Die von PCS im Rahmen der Serviceleistungen zu erbringenden Leistungen sind in diesen AGB sowie in der betreffenden Leistungsbeschreibung Service beschrieben.

1.2 **Bestellungen / Einzelverträge.** Die Bestellung des Kunden erfolgt entweder per diese AGB referenzierendes Schreiben des Kunden oder per PCS-Bestellformular. Bei der Bestellung des Kunden vorhergehenden „Angeboten“ von PCS handelt es sich lediglich um eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots, es sei denn, PCS bezeichnet das Angebot ausdrücklich als verbindlich. Bestellungen werden erst wirksam, wenn PCS sie annimmt oder wenn PCS mit den Serviceleistungen beginnt (Annahme durch schlüssiges Verhalten). Angenommene Bestellungen (nachfolgend "Einzelvertrag" genannt) unterliegen diesen AGB; dies gilt auch dann, wenn sie nicht ausdrücklich auf diese AGB Bezug nehmen. Abweichende Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn PCS ihre Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1.3 **Rangfolge der Vertragsbestandteile.** Im Falle von Widersprüchen zwischen den AGB, der Leistungsbeschreibung Service und/oder sonstigen zusätzlichen Dokumenten, auf die in der Leistungsbeschreibung Service Bezug genommen wird, gelten vorrangig: (i) der Einzelvertrag/das SOW; (ii) diese AGB; (iii) die Leistungsbeschreibung Service und (vi) sonstige zusätzliche Dokumente.

### 2. DEFINITIONEN

2.1 **"Service oder Support"** bedeutet die Behebung von Fehlern und andere Pflege- und Supportleistungen bezüglich der unterstützten Produkte, die im Einzelvertrag und in der betreffenden Leistungsbeschreibung Service bestimmt sind.

2.2 Unter **"Leistungsbeschreibung Service"** wird die zum Zeitpunkt des Einzelvertragschlusses gültige Leistungsbeschreibung Service von PCS verstanden. PCS wird dem Kunden auf Anfrage mindestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres die jeweils aktuelle Servicebeschreibung zur Verfügung stellen. Sofern die Parteien ein Statement of Work („SOW“) über spezielle Serviceleistungen vereinbart haben, bezieht der Begriff „Leistungsbeschreibung Service“ im Rahmen dieses Servicevertrages das Statement of Work mit ein. Der Abschluss eines SOW durch die Parteien ist als separater Einzelvertrag über Serviceleistungen anzusehen.

2.3 **„Unterstützte Produkte“** sind: (i) die im Einzelvertrag aufgeführten Hardware- oder Softwareprodukte und (ii) Zusatzprodukte (wie in nachfolgender Ziffer 3.7. definiert). Bei den unterstützten Produkten kann es sich auch um Drittprodukte handeln.

2.4 Bei **"unterstützten Systemen"** handelt es sich um eine im Einzelvertrag aufgeführte Produktgruppe oder Netzwerkgruppe.

2.5 **"Unterstützte Standorte"** sind die im Einzelvertrag aufgeführten Installationsadressen.

2.6 **„Drittprodukte“** sind Produkte die auf der PCS-Preisliste ausdrücklich als solche bezeichnet werden oder darin nicht enthalten sind.

### 3. ERBRINGUNG UND UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN

3.1 **Fehlerbehebung.** Der Leistungsumfang der gewählten Serviceklasse kann die Fehlerbehebung beinhalten. „Fehler“ bedeutet ein wesentliches Abweichen eines unterstützten Produktes von den beim Kauf der Produkte vereinbarten Leistungsmerkmalen.

3.2 **Remote Support (Help-Line Support).** Soweit in der gewählten Serviceklasse Help-Line Support umfasst ist, gelten die hierzu in der jeweiligen Beschreibung genannten Servicezeiten und Reaktionszeiten.

3.3 **Updates (Updates zur Fehlerbereinigung oder Patches).** Sofern die gewählte Serviceklasse Updates/Patches enthält, wird PCS dem Kunden die Updates/Patches zur Verfügung stellen, sobald sie erhältlich sind, bei Drittprodukten, sobald der Hersteller sie allgemein auf dem Markt anbietet. PCS stellt die Updates/Patches nach ihrer Wahl entweder auf einer Webseite zur Verfügung, versendet sie per Email oder postalisch. Alternativ kann PCS die Updates/Patches remote installieren oder dem Kunden zur Selbstinstallation aushändigen.

3.4 **Monitoring.** PCS ist berechtigt, die unterstützten Produkte und unterstützten Systeme zu folgenden Zwecken elektronisch zu überwachen: (i) Ferndiagnose und Remote-Fehlerbehebung; (ii) Bestimmung der Systemkonfiguration und der anzuwendenden Entgelte; (iii) Überprüfung der Einhaltung der Softwarelizenzbestimmungen; (iv) Prüfung der Kundenwünsche hinsichtlich weiterer Produkte und Serviceleistungen oder (v) sofern ein Monitoring aus sonstigen Gründen in der Leistungsbeschreibung Service als notwendig bezeichnet wird.

3.5 **End of Support.** PCS wird den Kunden in regelmäßigen Abständen über die „End of Support“ betroffenen Artikel, Produkte, Softwarelizenzen informieren, sofern diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden.

3.6 **Hardware-Reparatur.** 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 PCS über. Weitere Einzelheiten hierzu sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung Service enthalten.

3.7 **Zusatzprodukte.** Sofern der Kunde weitere Produkte desselben Typs und Herstellers wie die bereits vorhandenen unterstützten Produkte erwirbt und diese Produkte mit den unterstützten Produkten an einem unterstützten Standort zusammenbringt, gelten diese als "Zusatzprodukte" und fallen automatisch für die Restlaufzeit des Einzelvertrages unter denselben. Die Vergütung wird entsprechend angepasst. Sofern der Kunde diese Vertragsverlängerung nicht wünscht, muss er PCS beim Erwerb der Zusatzprodukte unverzüglich mitteilen, dass diese nicht wie vorstehend servitiert werden sollen. Zusatzprodukte, die nicht von PCS gekauft worden sind, unterliegen zur Prüfung der Servitierfähigkeit der Zertifizierung seitens PCS; für die Zertifizierung gelten die gültigen Service-Preise. Sofern diese Produkte nicht zertifiziert werden, läuft der Einzelvertrag unverändert weiter.

3.8 **Allgemeine Beschränkungen/Bestimmungen.** Soweit nicht abweichend, ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung Service geregelt, wird PCS Softwarepflege nur für das gegenwärtige, unveränderte Release und dessen Vorgängerversion erbringen. Die folgenden Leistungen sind in den Serviceleistungen nur umfasst, wenn sie in der anwendbaren Leistungsbeschreibung Service aufgelistet sind oder einzelvertraglich vereinbart werden: (i) Support von Betriebssoftware von Drittherstellern und kundenspezifischen Applikationen; (ii) Support von durch Dritte veränderten Produkten, (darunter fallen nicht Standardinstallationen und selbstinstallierte Updates, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden); (iii) Korrekturen von benutzerdefinierten Berichten; (iv) Wiederherstellung von Daten; (v) Umzugsdienstleistungen bei Standortwechsel; (vi) Behebung von Fehlern, die durch Umstände verursacht wurden, die außerhalb der unterstützten Produkte liegen (wie z. B. Stromausfall oder Flutkatastrophen) und (vii) Serviceleistungen für unterstützte Produkte, die unsachgemäß oder unter Lizenzverstoß verwendet wurden, unsachgemäß installiert oder konfiguriert wurden oder deren Seriennummer geändert, entfernt oder vernichtet wurde.

Der Kunde verpflichtet sich, ausschließlich PCS mit allen am System notwendigen Arbeiten und Veränderungen zur beauftragen. Er wird alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich melden und PCS alle zur Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen, Informationen und gegebenenfalls Datenbestände übergeben.

PCS ist berechtigt, Dritte mit der Durchführung der vertraglichen Pflichten zu beauftragen.

Wird die eingesetzte Software oder Hardware vom Hersteller nur noch eingeschränkt bzw. nicht mehr unterstützt, können sowohl Störungsbeseitigungen als auch Erweiterungen ganz oder teilweise nicht mehr möglich sein. Die resultierende Verfügbarkeit von Serviceleistungen richtet sich ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers.

Bei Endgeräte – Poolservice werden die entstehenden Versandkosten durch den Kunden getragen.

### 4. PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1 **Allgemeine Pflichten.** Der Kunde wird PCS kostenfrei bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zeitnah und in wirtschaftlich angemessenem Umfang unterstützen und dazu insbesondere, in diesem Vertrag genannten Beistellungen und Mitwirkungsleistungen erbringen. Der Kunde wird PCS einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung stellen und auch sonst PCS freien und sicheren Zugang/Zugriff zu allen Systemen gewähren. Sofern dies zur Leistungserbringung durch PCS erforderlich ist, wird der Kunde PCS Telefonnummern, Netzwerkadressen und Passwörter und Schnittstellen-Informationen sowie sonstige zugangsrelevante Informationen zu den Produkten sowie zu den in seinem Netzwerk befindlichen Drittprodukten zur Verfügung zu stellen und ggf. notwendige Zustimmungen, Berechtigungen oder Nutzungsrechte von Dritten beschaffen.

4.2 **Fehlerberichte.** Der Kunde ist verpflichtet, Fehlfunktionen der unterstützten Produkte gegenüber PCS unverzüglich nach deren Entdeckung detailliert zu dokumentieren und mitzuteilen ("Fehlerberichte"). Die Fehlerberichte müssen sämtliche Informationen enthalten, die in der Servicebeschreibung angegeben sind, sowie die nachfolgend genannten Informationen:

- Name, Standort und Unternehmen des Anrufers;
- Kontraktnummer (Vertragsnummer), soweit vorhanden;
- Rückruftelefonnummer;
- den Typ des Systems und die Konfiguration, einschließlich der Vertragsprodukte sowie damit verbundene Produkte;
- eine kurze Beschreibung der Fehlfunktion und seine Geschichte sowie etwaige Aktivitäten, die der Kunde zur Fehlerbehebung vorgenommen hat; und
- Angabe eines Remote-Einwahl-Zugangs zu den Vertragsprodukten.

4.3 **Installation von Updates.** Umfassen die Serviceleistungen die Lieferung eines Updates / Patches oder eines neuen Release, ist der Kunde verpflichtet, dieses jeweils unverzüglich zu implementieren oder durch PCS implementieren zu lassen.

4.4 **Sicherung von Netzwerk und Daten** Für die Sicherung seiner Netzwerke und Systeme gegen unberechtigten Zugriff oder Hackerattacken ist der Kunde allein verantwortlich. Soweit in der Leistungsbeschreibung und gewählten Serviceklasse oder einzelvertraglich nicht abweichend geregelt, ist es eine wesentliche Vertragspflicht des Kunden, in regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten gemäß den anerkannten Regeln der Technik anzufertigen.

**4.5** Sofern der Kunde den vorgenannten Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ausreichend nachkommt, kann PCS ein Leistungsverweigerungsrecht geltend machen.

**4.6 Standortwechsel von unterstützten Produkten.** Soweit der Kunde einen Standortwechsel der unterstützten Produkte beabsichtigt, wird er dies PCS rechtzeitig schriftlich mitteilen. Zusatzkosten, die aufgrund solcher Standortwechsel anfallen, berechnet PCS anhand der gültigen Servicepreise.

**4.7 Vor Ort Einsatz.** Im Leistungsumfang enthaltene Einsätze vor Ort erfolgen ausschließlich an den vereinbarten unterstützten Standorten und zu den in der jeweiligen Serviceklasse vereinbarten Geschäftszeiten.

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

**4.9 Hosting durch Dritte.** Sofern beim Monitoring durch PCS Netzwerke, Leitungen oder Computersysteme Dritter („Host“) genutzt werden müssen, wird der Kunde (i) PCS vor Aufnahme des Monitoring über diesen Host informieren; (ii) vom Host eine schriftliche Einwilligung über die Nutzung seiner Computersysteme durch PCS einholen und (iii) eine eventuell nötige Kommunikation zwischen PCS und dem Host ermöglichen.

**4.10 PCS-Tools** Gegenstände, die PCS dem Kunden im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen leihweise oder sonst vorübergehend zur Verfügung stellt, wird der Kunde bestimmungsgemäß und mit der gleichen Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten gebrauchen und verwahren. Dies umfasst u. a. den Secure Intelligent Gateway. Bis zur Rückgabe an PCS trägt der Kunde das Risiko des Verlusts oder der Verschlechterung der PCS-Tools. Soweit in diesen AGB von „Produkten“ die Rede ist, sind die PCS-Tools davon nicht umfasst.

**4.11 Export** Die Parteien werden im Rahmen der Nutzung der Produkte oder der Service-Arbeitsergebnisse die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen beachten. PCS weist den Kunden darauf hin, dass das Herkunftsland der Produkte einschließlich der Software jeweils die USA ist und diese den U.S. Export Bestimmungen (Export Administration Regulations „EAR“) unterliegen. Die Produkte können darüber hinaus auch den anwendbaren lokalen Gesetzen und Bestimmungen unterliegen. Die Veräußerung und/oder Ausfuhr abweichend von den U.S. - oder anderen anwendbaren Gesetzen und/oder Bestimmungen ist verboten.

Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte weder direkt noch indirekt in Länder, an Endkunden oder sonst zum Gebrauch zu exportieren, re-exportieren, importieren, herunterzuladen oder sonst zu übermitteln, soweit dies nicht im Einklang mit den anwendbaren U.S. - oder sonstigen lokalen Gesetzen und/oder Bestimmungen erfolgt (dazu zählen auch die Länder, die in der Embargo-Liste der US Regierung aufgezählt sind).

Der Kunde versichert, dass weder das U.S. Bureau of Industry and Security (BIS) noch sonstige öffentliche Stellen Sanktionen gegen ihn verhängt oder seine Exportberechtigung suspendiert, widerrufen oder sonst aberkannt haben. Der Kunde wird die Produkte nicht im Zusammenhang mit der Nutzung nuklearer, chemischer oder biologischer Waffen oder im Rahmen der Raketentechnik einsetzen oder übermitteln, soweit dies nicht vorher von der U.S. - und den zuständigen lokalen Regierungen schriftlich oder durch entsprechende Verordnung genehmigt wurde.

PCS weist den Kunden außerdem darauf hin, dass die Produkte Verschlüsselungsalgorithmen oder Quellcode enthalten können, welche nicht ohne Genehmigung der U.S. BIS und der ggf. zuständigen nationalen Behörden an öffentliche oder militärische Endnutzer weitergegeben werden dürfen.

**4.12 Rückgabe.** Der Kunde ist verpflichtet, Elektro- und Elektronik-Altgeräte (EEA), nach dem Elektrogesetz und seinen Ausführungsbestimmungen, auf seine Kosten an PCS zurückzugeben. PCS wird diese EEA nach den gesetzlichen Vorschriften entsorgen.

**5. EIGENTUMSVORBEHALT UND GEFAHRÜBERGANG**

**5.1 Eigentumsvorbehalt.** Das Eigentum an Hardwareersatzteilen, die von PCS im Rahmen der Serviceleistungen installiert oder an den Kunden geliefert werden, geht auf diesen mit vollständiger Bezahlung der Servicevergütung über. Bei erfolgter Vorauszahlung der Servicevergütung für den Zeitraum gemäß Ziffer 7.1 geht das Eigentum an Hardwareersatzteilen bei Lieferung bzw. Installation innerhalb des jeweiligen Zeitraums auf den Kunden über.

**5.2 Gefahrübergang.**

Die Gefahr in Bezug auf Hardwareersatzteile geht zum Zeitpunkt der Übergabe an den Kunden über. Bei Software geht die Gefahr auf den Kunden über, wenn die Software remote beim Kunden aufgespielt worden ist. Sofern die Software dem Kunden elektronisch übersendet, geht die Gefahr über, sobald die Software aktiviert oder auf den bestimmungsgemäßen Prozessor heruntergeladen worden ist.

**6. PREISE UND STEUERN**

**6.1 Preise.** Preise sind in der jeweils gültigen Preisübersicht in Anlage zu diesen AGB oder im jeweiligen Einzelvertrag genannt. Im Übrigen gelten die PCS Preise, die in dem Zeitpunkt gültig sind, in dem PCS eine Bestellung des Kunden zugeht oder in dem die Leistungen erbracht werden. Es gilt der jeweils frühere Zeitpunkt.

**6.2 Preisanpassung.** Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei PCS im Zeitpunkt des Abschlusses des Einzelvertrages gültigen listenmäßigen, laufend zu zahlenden Entgelte erhöht, so kann PCS nach vorheriger Ankündigung das hierfür im Einzelvertrag vereinbarte Entgelt mit Beginn des nächsten Kalenderjahres entsprechend anpassen, soweit es kostenabhängig ist. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von vier (4) Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Einzelvertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals mit Beginn des nächsten Kalenderjahres eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

**6.3 Einmalige Services.** Einmalige Services werden nach Zeit und Aufwand (Time & Material) gesondert berechnet; in diesem Falle wird der Kunde vor Aufnahme der Services eine Bestellung via Email/Fax an PCS senden. Es gelten die dann aktuellen Pauschalen und Sätze für Time & Material (T&M).

**6.4 Verlängerung der Vertragslaufzeit.** Vergütungen für die Zeit nach Verlängerung der ursprünglichen Vertragslaufzeit richten sich nach den dann gültigen Preisen von PCS.

**6.5 Steuern.** Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

**7. RECHNUNGSTELLUNG UND ZAHLUNG**

**7.1 Rechnungsstellung.** PCS berechnet die Vergütung monatlich im Voraus via Dauerauftrag, sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde oder sich Abweichendes aus der Servicebeschreibung ergibt.

**7.2 Zahlungsziel.** Jede Zahlung ist innerhalb von 10 Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig.

**7.3 Zahlungsverzug.** Im Falle des Zahlungsverzuges sind Verzugszinsen von acht (8) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz im Sinne der §§ 247, 288 BGB jährlich zu zahlen und PCS 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 PCS zur Verfügung gestellten Produkte Inhaber seiner bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte daran.

**8.2 Gewerbliche Schutzrechte von PCS.** PCS ist und bleibt Inhaberin ihrer bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den Produkten sowie der im Rahmen der Einzelverträge geschaffenen oder erworbenen gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an selbigen.

**9. SOFTWARELIZENZBEDINGUNGEN**

**9.1 Patches, Updates und Upgrades.** Für Patches, Updates oder Upgrades mit neuen Leistungsmerkmalen, die im Rahmen der Pflege- und Wartungsleistungen für unterstützte Produkte geliefert werden („neue Software“), gelten die gleichen Lizenzbestimmungen wie für die Ursprungssoftware. Sofern keine solche Ursprungslizenz besteht, gelten für die neue Software die Lizenzbestimmungen aus dem Anhang A.

**9.2** Für den Fall der Anwendbarkeit weiterer Softwarenutzungsbedingungen gilt folgende Rangfolge: i) Softwarenutzungsbedingungen von Drittprodukten, bzw. „Shrinkwrap-Lizenzbedingungen“; ii) Softwarenutzungsbedingungen gemäß Anhang A; iii) sonstige Softwarenutzungsbedingungen, die dem Kunden ggf. im Rahmen eines Downloads oder sonstiger Aktivierung elektronisch bereitgestellter Software zur Verfügung gestellt werden, sofern diese nicht bereits i) unterfallen.

**9.3** Unter „Drittprodukten“ werden alle Produkte verstanden, die nicht von PCS sind und als solche als gesondert in der Preisliste, einem Angebot oder sonstigen Dokument gekennzeichnet sind. Umfasst sind davon auch solche Produkte, die der Kunde auf Empfehlung von PCS von Dritten bezieht. Als Komponenten von Drittherstellern gelten auch dann nicht als Drittprodukte, wenn sie in die PCS Produkte integriert sind (keine Stand-Alone Komponenten) und auch sonst nicht als solche gekennzeichnet sind.

**10. GEHEIMHALTUNGSPFLICHTEN**

**10.1 Definition „Vertraulichkeit“.** Der Begriff "Vertrauliche Informationen" umfasst Geschäftsgeheimnisse und technische Informationen beider Parteien, einschließlich der Preise und Rabatte, sowie sonstige Informationen oder Daten gleich welcher Form, die als vertraulich gekennzeichnet sind. Mündlich mitgeteilte Informationen sind nur dann als Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Definition anzusehen, wenn sie zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung als „vertraulich“ oder „geschützt“ bezeichnet werden und dies spätestens 30 Tage nach Offenlegung schriftlich gegenüber der empfangenen Partei bestätigt wurde.

**10.2 Ausschluss vom Vertraulichkeitsgrundsatz.** Nicht als vertraulich gelten Informationen, die (i) ohne eine Handlung oder Unterlassung des Informationsempfängers öffentlich zugänglich sind, (ii) nach ihrer Offenlegung rechtmäßig von einem dazu befugten Dritten offengelegt worden sind, (iii) dem Informationsempfänger vor ihrer Offenlegung bereits rechtmäßig bekannt waren, die (iv) von dem Informationsempfänger unabhängig und ohne Verwendung Vertraulicher Informationen selbst erarbeitet oder entwickelt worden sind oder die (v) aufgrund einer gesetzlichen Regelung, einer richterlichen Anordnung, eines Urteils, Beschlusses oder Verwaltungsakts offengelegt werden müssen, jedoch nur im angeordneten Umfang. Letzteres setzt voraus, dass der Informationsempfänger der offenlegenden Partei 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 möglichen Offenlegung im Sinne der obigen Ziffer (v) wird der Informationsempfänger der offenlegenden Partei bei der Erlangung des Rechtsschutzes angemessene Unterstützung leisten.

**10.3 Dauer der Geheimhaltungspflichten, Pflichten bei Vertragsbeendigung.**

Die Geheimhaltungspflichten jeder Partei im Rahmen eines Einzelvertrages bestehen für die Dauer von drei (3) 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 schriftlich bestätigen.

**11. SCHUTZRECHTE DRITTER**

**11.1 Schadloshaltung und Rechtsverteidigung.** Macht ein Dritter wegen der von PCS gelieferten Produkte dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird PCS 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 PCS unverzüglich über sämtliche Anspruchsschreiben Dritter und Einzelheiten etwaiger Rechtsstreitigkeiten in Kenntnis setzt und PCS 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 PCS gelieferten Produkte bestehen, ist PCS berechtigt, dem Kunden das Recht zum Weitergebrauch der von ihr 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 PCS nicht zumutbar, kann sie vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. In diesem Falle wird PCS 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 (i) ein Produkt von einem Dritten, der kein Erfüllungsgehilfe von PCS ist, verändert worden ist, außer im Falle einer ausdrücklichen Einwilligung von PCS; (ii) die Produktveränderung auf einer Anweisung des Kunden basiert; (iii) ein Produkt zusammen oder in Verbindung mit Drittprodukten, Open Source oder Freeware verwendet wurde; (iv) es sich um anderweitig als von PCS erworbene Produkte des Kunden handelt; (v) die Produkte entgegen den Nutzungsbedingungen in Anhang A genutzt wurden oder (vi) eine von PCS zur Vermeidung der Schutzrechtsverletzung vorher angebotene und dem Kunden zumutbare Änderung oder ein Austausch des Produktes abgelehnt wurde. Der Kunde wird PCS von allen aus i) und ii) resultierenden Forderungen vollumfänglich freistellen.

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

**12. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN**

**12.1** PCS haftet unbeschränkt für Schäden, die sie durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.

**12.2** Für Schäden, die PCS weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, haftet sie 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“). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Einzelvertrages typischerweise gerechnet werden muss.

**12.3** PCS Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Datensicherung eingetreten wäre. Im Übrigen gilt Ziffer 4.4 dieser Bedingungen.

**12.4** PCS übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, sie hat im Einzelvertrag schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.

**12.5** Eine eventuelle Haftung von PCS für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistiger Täuschung sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

**12.6** Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit 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 Jahre nach Schadenseintritt.

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

**13. RECHTE BEI MÄNGELN**

**13.1** 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 folgenden Abweichungen:

**13.2 Verjährungsfrist bei werkvertraglichen Leistungen.** Es gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Abnahme.

**13.3 Nacherfüllung.** PCS stehen zwei Nachbesserungsversuche zu.

**13.4 Selbstvornahme/werkvertragliche Ersatzvornahme.** Eine Selbstvornahme oder Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen.

**13.5 Rechtsmängel.** Ergänzend gilt für Rechtsmängel Ziffer 11.

**13.6 Gewährleistungsausschluss bei Einsatz der Produkte in besonders gefährlicher Umgebung (High-Risk-Activities)** Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte nicht in einer besonders gefährlichen Umgebung wie in Flugzeugen oder Kernkraftwerken einzusetzen, in der ein Mangel der Produkte zu gravierenden Schäden führen kann, wie z. B. Todesfolge, Körperverletzung oder Umweltschäden. PCS übernimmt bei solch vertragswidrigem Gebrauch keine Mängelhaftung.

**13.7 Kosten ungerechtfertigter Inanspruchnahme.** Sofern kein Mangel der Produkte vorlag, ist PCS berechtigt, dem Kunden eine Vergütung für die Identifizierung, Behebung und/oder Reparatur des vermeintlichen Mangels sowie für die Ersatzlieferung und Lieferkosten zu den jeweils gültigen Servicepreisen und Listenpreisen von PCS oder der WBPL des jeweiligen Herstellers in Rechnung zu stellen.

**14. VIREN UND HACKERANGRIFFE; HAFTUNG**

Bei Services, 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 PCS die Sicherheit Gefährdung nicht verursacht hat. Die Einrichtung von wirksamen Virenschutzprogrammen ist Aufgabe des Kunden.

Im Übrigen gilt die Haftungsregelung gemäß Ziffer 12.

**15. VERTRAGSLAUFZEIT UND -BEENDIGUNG**

**15.1 Vertragsbeginn.** Ist im Einzelvertrag kein bestimmter Servicebeginn vereinbart, beginnt der Service am Tag der Inbetriebnahme des Systems, bzw. bei bereits in Betrieb befindlichen Systemen am Tag der beidseitigen Unterzeichnung dieses Servicevertrages.

**15.2 Vertragslaufzeit.** Sofern im Einzelvertrag keine abweichende Vertragslaufzeit vereinbart wird oder sich diese aus der betreffenden Serviceleistungsbeschreibung ergibt, wird PCS 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.



**15.3 Verlängerung.** Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit finden jeweils die dann gültige Servicebeschreibung nebst den aktuellen Preisen Anwendung, die dem Kunden rechtzeitig vor der Kündigungsfrist auf Anfrage bekannt gegeben werden.

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

**15.5 Außerordentliches Kündigungsrecht.**

**15.5.1** Die Dauer der vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien ist im Vertrag festgelegt.

**15.5.2** Bei Pflichtverletzung des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug ist PCS nach Setzung einer angemessenen Frist zum Rücktritt berechtigt.

**15.5.3** Jede Partei ist berechtigt, diesen Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung von Frist zu kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt z.B. vor, wenn:

- Ein Fall höherer Gewalt gegeben ist oder andere Umstände außerhalb des Einflussbereichs einer Partei vorliegen, die eine Partei über einen Zeitraum von mehr als sechs (6) Monaten an der Erfüllung des Vertrags hindern;
- Ein oder mehrere Dritte die alleinige oder gemeinsame Kontrolle über den Kunden oder eine alleinige oder gemeinsame Beteiligung von mehr als 25% am Kunden erwerben;
- Gegen eine Partei die Eröffnung eines Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens beantragt wird;
- Wesentliche Änderungen im rechtlichen Status oder in den Beteiligungsverhältnissen oder Veränderungen in der Besetzung der Geschäftsleitung des Kunden derart erfolgen, dass ein Festhalten der Partei an diesem Vertrag nicht mehr zumutbar ist;
- Eine Partei mit der Zahlungsverpflichtung erheblich in Rückstand gerät oder sonst gegen wesentliche Verpflichtungen dieses Vertrages verstößt, so dass ein Festhalten der anderen Partei an diesem Vertrag nicht mehr zumutbar ist;
- Der Kunde wesentliche Vertragspflichten dieses Vertrages verletzt.

**16. ABWERBEVERBOT**

Während der Laufzeit eines Servicevertrages und für einen Zeitraum von einem Jahr nach dessen Beendigung verpflichtet sich der Kunde, keine Mitarbeiter von PCS abzuwerben, die im Rahmen dieses Servicevertrages 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, PCS-Mitarbeiter 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 PCS-Mitarbeiter ausschließlich den Weisungen von PCS. Eine Arbeitnehmerüberlassung erfolgt nicht, es sei denn, dies wird einzelvertraglich ausdrücklich so geregelt.

**18. DATENSCHUTZ**

**18.1 Zweck der Datenverarbeitung**

PCS 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 PCS-Mitarbeiter in Deutschland sind gemäß § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auf das Datengeheimnis verpflichtet.

**18.2 Einsatz von Unterauftragnehmern**

PCS ist berechtigt, Daten des Kunden an Unterauftragnehmer 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. PCS gewährleistet die Kontrollpflichten nach § 11 Abs. 2 Satz 4 BDSG gegenüber dem Unterauftragnehmer.

Die Einschaltung von Unterauftragnehmern ist grundsätzlich nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden gestattet. Der Kunde wird seine Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Ohne schriftliche Zustimmung kann PCS zur Vertragsdurchführung die mit PCS verbundenen Unternehmen im Sinne der §§ 15ff AktG (Konzernunternehmen) einsetzen.

Nach schriftlicher Aufforderung ist der Kunde berechtigt, von PCS Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftragnehmers zu erhalten.

Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die PCS bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt.

**ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

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

**19.2 Höhere Gewalt.** Wird PCS, trotz Anwendung zumutbarer Sorgfalt, an der Erfüllung ihrer Pflichten durch höhere Gewalt, d. h. durch den Eintritt unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände wie zum Beispiel Feuer, Flut, Naturereignisse, Explosion, Krieg oder Kampfhandlungen, Streik oder Aussperrung, Handelsverbote oder Betriebsstörungen gehindert, so verlängern sich Ausführfristen in angemessenem Umfang. Wird PCS in diesen Fällen ihre Leistung unmöglich, so wird sie von ihren Pflichten befreit.

**19.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand.** Auf diese AGB 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 AGB oder den Einzelverträgen darunter ist München, 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 AGB 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 AGB, einschließlich aller Einzelverträge und der Bestimmungen des Statement of Work, bedürfen der Schriftform; gleiches gilt für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

**19.5 Teilnichtigkeit.** Sollte eine Bestimmung dieser AGB 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.

## ANHANG A SOFTWARENUTZUNGSBEDINGUNGEN

### 1. NUTZUNGSRECHTE

Soweit in diesem Anhang A nicht abweichend vereinbart, räumt PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden nach vollständiger Zahlung der in der Vergütung enthaltenen Lizenzgebühren, für seine internen Geschäftszwecke ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares oder unterlizenzierbares, zeitlich unbegrenztes, räumlich auf den Ort der ursprünglichen Installation beschränktes Nutzungsrecht zum Gebrauch der Software nebst ihrer Dokumentation (einschließlich Updates, Upgrades und Maintenance Software Permissions - „MSPs“) ein. Dokumentation darf nur im Zusammenhang mit dem zulässigen Gebrauch der betreffenden Software genutzt werden.

Mit „**Dokumentation**“ ist die dem Kunden mitgelieferte Bedienungsanleitung für die Software gemeint. In dieser sind die Leistungsmerkmale der Software beschrieben. Bei reinen Produktbroschüren zu Werbezwecken handelt es sich nicht um eine Dokumentation in diesem Sinne.

Dieses Nutzungsrecht bezieht sich auf die angegebene Kapazität sowie die vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale im Rahmen der unten in Ziffer 8 aufgeführten Lizenztypen. Für Integral Produkte gelten hierzu abweichend die Regelungen in Ziffer 9.

Die für die in jeweiligen Einzelvertrag überlassene Software geltenden Lizenztypen teilt PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden vor Vertragsschluss mit. Auch für Änderungen der Software gilt Ziffer 6.2 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

Software, die auf mobile Endgeräten wie z.B. Laptops oder Mobiltelefonen installiert ist, darf auch außerhalb des vertraglichen Installationsortes genutzt werden, soweit der Gebrauch jeweils nur vorübergehend ist.

#### 1.1 LIZENZVERBRINGUNG

Der Kunde ist berechtigt, Lizenzen von einem seiner Standorte zu einem anderen seiner Standorte zu verbringen, solange die Verbringung nach Maßgabe der dann jeweils gültigen Regeln für die Verbringung von Lizenzen („License Portability Policy“), die auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird, und gemäß den folgenden Bedingungen erfolgt:

- (vii) Der Kunde wird innerhalb von zehn (10) Tagen PCS oder den jeweiligen Hersteller von jeder Lizenz Verbringung schriftlich in Kenntnis setzen und dabei mindestens Nummer und Typ der Lizenz, den ursprünglichen und den neuen Installationsort und das Datum der Verbringung angeben, sowie auf Anfrage von PCS oder des jeweiligen Herstellers alle weiteren zumutbaren Informationen bereitstellen;
- (viii) Der Kunde wird Lizenzen nur von und zu solchen Bezeichneten Rechnern oder Servern verbringen, die die gleiche Software Applikation unterstützen;
- (ix) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Anzahl der Lizenzen auf dem Ursprungs-Server, in Höhe der Anzahl der auf den neuen Server verbrachten Lizenzen verringert wird;
- (x) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, (a) dass zusätzliche Kosten anfallen können, sofern Lizenzen gemäß der PCS oder des jeweiligen Herstellers jeweils gültigen License-Portability Policy, verbraucht werden; (b) dass Wartungsleistungen keine solchen Fehler umfassen, die daraus resultieren, dass die Verbringung nicht durch PCS oder den jeweiligen Hersteller erfolgte; (c) dass im Rahmen der Lizenzverbringung die Verantwortung für jegliche Programmierung, Administration, „Design Assurance“, Übersetzung oder andere Aktivität bei ihm liegt, um sicherzustellen, dass die Software ordnungsgemäß und wie angegeben funktioniert, und für den Fall, dass im Rahmen der Verbringung PCS oder des jeweiligen Herstellers Dienstleistungen notwendig werden, dass all diese Dienstleistungen der PCS oder des jeweiligen Herstellers, einschließlich Vor-Ort Leistungen, jeweils nach Aufwand gesondert zu vergüten sind;
- (xi) Soweit die vereinbarte Wartung für die Software auf der gleichen Produktinstanz sich am Standort des neuen Servers unterscheidet, können zusätzliche Service Updates, Umgestaltungen und/oder Gebühren fällig werden. Gebührenanpassungen im Hinblick auf Unterschiede der Wartungsabdeckung werden nur für die Zukunft beginnend mit dem Zeitpunkt vorgenommen, zu dem PCS oder der jeweilige Hersteller Kenntnis von der Lizenz Verbringung erhält.
- (xii) Der Kunde darf Lizenzen auch von einer Konzern-Gesellschaft zu einer anderen Konzern-Gesellschaft übertragen, vorausgesetzt, dass der Kunde alle Regelungen dieses Abschnitts erfüllt, insbesondere den vollständigen Namen und die Anschrift der neuen Konzern-Gesellschaft in der unter Abschnitt (a) geforderten schriftlichen Anzeige mitteilt, und sicherstellt, dass für die neue Konzern-Gesellschaft ebenfalls die Software-Lizenzbedingungen gelten. „Konzern-Gesellschaft“ im vorliegenden Sinne ist jede Gesellschaft des Kunden, welche dieser direkt oder indirekt kontrolliert, von der der Kunde kontrolliert wird oder welche sich unter allgemeiner Kontrolle dieser befindet. Für die Zwecke dieser Definition bedeutet „Kontrolle“ die Möglichkeit, die Geschäftsführung und die Strategie des Unternehmens, direkt oder indirekt, zu bestimmen, sei es durch Stimmrechtsaktien, Vertrag oder auf sonstige Weise; die Begriffe „kontrollieren“ und „kontrolliert werden“ haben dem entsprechende Bedeutung.

### 1.2 TEST-LIZENZ

Soweit dem Kunden Software zu nicht-produktiven Zwecken überlassen wurde, darf diese ausschließlich zu Testzwecken oder anderen nicht-kommerziellen Zwecken auf einem einzelnen Rechner in einer kundeneigenen Testumgebung genutzt werden. (Testlizenz).

### 2. ENTGEGENSTEHENDE SOFTWARENUTZUNGSRECHTE BEI ELEKTRONISCH ÜBERMITTELTEN SOFTWARE

Sofern der Kunde Software in elektronischer Form erhält und die Lizenzbedingungen, die er bei Aktivierung, Installation oder Download dieser Software akzeptieren muss, zu den in diesem Vertrag festgehaltenen Nutzungsrechten im Widerspruch stehen, gehen letztere vor, außer es handelt sich um Drittsoftware. In diesem Fall finden die Bedingungen des Drittherstellers Anwendung („Shrinkwrap Licence“ oder „Clickthrough Licence“).

### 3. BESCHRÄNKUNGEN

Der Kunde hat unbeschadet seiner Rechte nach §§ 69 d Abs. 2 und 3 sowie 69 e Urheberrechtsgesetz nicht das Recht: (i) die Software zu dekompile, zu zerlegen oder aufzuschlüsseln; (ii) auf der Software oder der Dokumentation basierende, abgeleitete Werke abzuändern, zu erstellen oder zu bearbeiten; (iii) die Software mit anderen Computerprogrammen zusammenzuführen, außer soweit dies in der Dokumentation ausdrücklich beschrieben ist; (iv) die Software und/oder die Dokumentation zu nutzen, zu kopieren, zu verkaufen, zu vermieten, zu verleihen, abzutreten oder in sonstiger Weise zu übertragen oder Unterlizenzen zu erteilen, sofern der Kunde dazu nicht ausdrücklich gemäß diesem Vertrag oder einem Einzelvertrag berechtigt wurde; (v) die Software zu vertreiben, offen zu legen und/oder die Software oder Dokumentation durch einen Timesharing Service, einen Diensteanbieter, über Netzwerke oder anderweitig über Dritte zu verteilen, offenzulegen oder auf diese Art und Weise Dritten den Gebrauch unberechtigt zu gestatten; (vi) einem Vertreter des Kunden zu gestatten, Softwarebefehle zu benutzen oder auszuführen, die Funktionen der Software zur erleichterten Pflege oder Reparatur der Produkte auslösen; einem Vertreter des Kunden ist es jedoch gestattet, solche Softwarebefehle auszulösen, die, wie von PCS oder des jeweiligen Herstellers vorgesehen, zum Einsatz kämen, wenn ein Nutzer mit seinem Passwort eingeloggt und Maintenance-Software-Nutzungsrechte nicht aktiviert wären; (vii) Dritten Zugang zu Passwörtern zu verschaffen, deren Benutzung PCS oder dem jeweiligen Hersteller vorbehalten ist; (viii) die Beschränkungen in dieser Ziffer durch den Einsatz oder die Anstiftung (sonstiger) Dritter zu umgehen.

Der Kunde wird alle Dritten, einschließlich der autorisierten Provider, die Zugang zu der Software erhalten und diese nutzen, über die relevanten Nutzungsbedingungen aufklären und haftet für jegliche Verstöße Dritter dagegen wie für eigenes Verschulden.

### 4. HINWEIS AUF EIGENTUMSRECHTE

Der Kunde wird Kopien der Software oder Dokumentation genauso mit den jeweiligen Hersteller Copyright-Hinweisen, Marken und allen anderen Eigentumsvermerken und Logos kennzeichnen, wie diese auf der Originalsoftware angebracht sind. Der Kunde wird diese jeweiligen Hersteller Copyright-Hinweisen, Marken und anderen Eigentumsvermerke und Logos auch auf der Originalsoftware nicht verändern.

### 5. BACKUP-KOPIEN

Der Kunde ist berechtigt, von der Software und der Dokumentation eine angemessene Anzahl von Backup-Kopien zu erstellen, sofern er darauf bzw. darin den jeweiligen Urheberrechtsvermerk anbringt.

### 6. UPGRADES

Ein Recht des Kunden, Upgrades der Software zu nutzen besteht, nur soweit der Kunde eine gültige Lizenz der Originalsoftware besitzt und die Vergütung für das Upgrade an PCS oder den jeweiligen Hersteller bezahlt hat.

### 7. AUDITRECHTE

PCS oder der jeweilige Hersteller ist berechtigt, während der gewöhnlichen Geschäftszeiten beim Kunden die Einhaltung der anzuwendenden Lizenzbestimmungen auch durch Fernabfrage (remote polling) zu überprüfen und dazu die entsprechenden Bücher, Aufzeichnungen und Accounts des Kunden einzusehen. Der Kunde wird bei diesem Audit mit PCS oder dem jeweiligen Hersteller unterstützend zusammenarbeiten und PCS oder dem jeweiligen Hersteller Zugang zu den maßgeblichen Unterlagen, Materialien und Anlagen gewähren. Soweit aufgrund eines Audit eine Abweichung von den Lizenzbestimmungen festgestellt wird, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich ggf. anfallende Lizenzgebühren nachzuentrichten. Weitere Rechte der PCS oder dem jeweiligen Hersteller nach diesem Vertrag bleiben unberührt.



## 8. SOFTWARELIZENZTYPEN

Die nachfolgenden Bestimmungen führen die in Ziffer 1. genannten Nutzungsrechte weiter aus.

Die nachfolgenden Lizenztypen sollen in dem jeweiligen Einzelvertrag, ggf. mit den betreffenden Abkürzungen, aufgeführt werden. Soweit keine solche Typisierung erfolgt, handelt es sich um eine "Systembezogene Lizenz" (Designated System License). Sofern im Einzelvertrag keine Lizenzanzahl oder Kapazitätseinheiten festgelegt sind, handelt es sich jeweils um eine einzige Lizenz bzw. Kapazitätseinheit. Mit einem „designierten Prozessor“ ist ein einzelner, eigenständiger Prozessor für nur einen Arbeitsplatz gemeint, während es sich bei einem "Server" um einen Rechner handelt, auf dessen Computerprogramme von mehreren Personen zugegriffen wird.

### 8.1. Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License - DS)

Das Nutzungsrecht an der Software und ihren Kopien bezieht sich auf die im Einzelvertrag aufgeführte Anzahl der designierten Prozessoren. Auf Anforderung von PCS oder dem jeweiligen Hersteller werden der Serientyp, die Seriennummer, die Feature Keys, der Installationsort oder andere Zuordnungskriterien im Einzelvertrag festgehalten, oder der Kunde teilt PCS oder dem jeweiligen Hersteller auf dafür eigens von PCS oder dem jeweiligen Hersteller geschaffenen elektronischem Wege mit.

### 8.2. Mehrplatzlizenz (Concurrent User License - CU)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf mehrere designierte Prozessoren oder Server, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der vereinbarten Anzahl an Arbeitsplätzen oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine "Einheit" in diesem Sinne ist eine von PCS oder dem jeweiligen Hersteller für die Berechnung der Lizenzgebühren vorgegebene Funktionseinheit. Hierbei kann es sich um einen Agenten, Port oder Nutzer handeln, eine E-Mail-Adresse oder ein Voicemail-Konto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der von einem Nutzer zum Zugriff auf das Produkt verwendeten Verwaltungsdatenbank. Eine Einheit kann auch einem bestimmten Server zugewiesen werden.

### 8.3. Datenbanklizenz (Database License- DL)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf einen oder mehrere Server, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass jeder dieser Server jeweils über die gleiche Datenbankinstanz kommuniziert.

### 8.4. CPU-Lizenz (CPU License - CP)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf eine bestimmte Anzahl von Servern, wobei die Leistungsfähigkeit dieser Server die für die Software vorgesehene Leistungsfähigkeit nicht übersteigen darf. Der Kunde darf die Software nur mit vorheriger Zustimmung von PCS oder des jeweiligen Herstellers gegen Zahlung eines Upgrade-Entgelts auf einem leistungsfähigeren Server installieren und nutzen.

### 8.5. Nutzer-Namenslizenz (Named User License - NU)

Das Nutzungsrecht ist speziell autorisierten, namentlich benannten Nutzern, ggf. auf bestimmten Rechnern, zugewiesen. Die Autorisierung erfolgt nach freier Wahl von PCS oder des jeweiligen Herstellers durch den Namen der Nutzer, ihre Funktion innerhalb eines Unternehmens (z. B. Webmaster oder Help-Desk), durch ihre E-Mail-Adresse oder ihr Voicemail-Konto oder durch den Verzeichniseintrag in die von dem Nutzer zum Zugriff auf das Produkt verwendete Verwaltungsdatenbank.

### 8.6. Shrinkwrap-Lizenz (Shrinkwrap License - SR)

Sofern einzelvertraglich nichts bestimmt ist, unterliegen die Produkte den der CD beigefügten "Shrinkwrap"-Bedingungen oder den bei der Installation anzuklickenden Bedingungen („Click-through-Bedingungen“).

## 9. SOFTWAREKOMPONENTEN DRITTER

Bestimmte Software, oder Teile davon, können auch Softwarekomponenten Dritter (einschließlich Open Source Software) enthalten, die unter gesonderten Lizenzbedingungen vertrieben werden, welche wiederum die Nutzungsrechte an diesen Softwarekomponenten einschränken oder erweitern können. Informationen zu den Rechte-Inhabern an diesen Softwarekomponenten Dritter und die entsprechenden Dritt-Lizenzbedingungen sind in der Dokumentation oder unter den Lizenzbedingungen des Herstellers erhältlich.

# Leistungsbeschreibung Maintenance – Kauf/Service

## 1. Allgemeines

PCS bietet ihren Kunden ein umfassendes Programm von Instandsetzungsleistungen (Maintenance) für die Lösung spezifischer Anforderungen.

Die Instandsetzungsleistungen können für eine optimale Verfügbarkeit des Systems bedarfsorientiert beauftragt werden. Dafür stehen den Kunden unterschiedliche Serviceklassen zur Verfügung.

Die Instandsetzungsleistungen erfüllt PCS mit einem flächendeckenden Servicenetz und qualifiziertem Fachpersonal, bei Bedarf 24/7 und in enger Abstimmung mit ihren Kunden.

Die Einrichtung und Wartung/Inspektion des Systems ist nicht Bestandteil der Leistungen von PCS. Die Einzelheiten zum Leistungsumfang der Einrichtung sowie die notwendigen Voraussetzungen und Mitwirkungsleistungen ergeben sich aus dem Vertrag und den jeweils aktuellen Bedingungen für Implementierungsleistungen und den im Vertrag genannten Implementation Service Descriptions (ISDs) für das beauftragte System.

## 2. Instandsetzung (Maintenance)

### 2.1 Allgemein

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung nicht abweichend geregelt, erbringt PCS die Instandsetzungsleistungen entsprechend der vom Kunden beauftragten Serviceklasse für die von PCS gelieferten Komponenten (Hardware und Software). Für welche Komponenten welche Serviceklasse vereinbart wurde, ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. Vertrag. Die Beseitigung der Störung erfolgt standardmäßig durch Fernwartung (Remote). PCS entscheidet im Bedarfsfall, ob der Einsatz vor Ort erfolgt.

Instandsetzungsleistungen, die eine Außerbetriebnahme von Systemen und Applikationen erfordern, werden in einem, mit dem Kunden abgestimmten und ihm mitgeteilten Wartungsfenster erbracht.

**Die Instandsetzung (einschließlich Überprüfung) von nicht von PCS gelieferter Hardware und Software (z.B. Virens Scanner, Betriebssystemsoftware) sowie sonstiger Leistungen Dritter (z.B. Carrierleistungen) ist nicht Bestandteil der Leistung. Soweit sich im Rahmen einer Störungsmeldung herausstellt, dass die Störung durch Leistungen Dritter verursacht wurde, ist PCS berechtigt, die bis dahin erbrachten Leistungen gesondert nach Aufwand zu den dann gültigen Stundensätzen zu berechnen.**

### 2.2 Leistungen gegen gesonderte Berechnung

Die nachfolgend genannten Leistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden unabhängig von der beauftragten Serviceklasse gesondert zu den bei PCS oder der WBPL des jeweiligen Herstellers jeweils gültigen Listenpreisen berechnet; sie bedürfen einer gesonderten Beauftragung sowie Annahme durch PCS.

- Fehlersuche und Entstörung im kundeneigenem Netzwerk;
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen im System/Netzwerk;
- Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten: PCS bietet ihren Kunden ein optionales Datensicherungspaket zur laufenden, automatischen Sicherung der Konfigurationsdaten des Telefoneservers des Telekommunikationssystems im Rahmen des Remote-Services an. Diese Datensicherung wird im 90 Tage Rhythmus durchgeführt.
- **Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf unberechtigte Eingriffe des Kunden oder Dritter, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten durch Kunde oder Dritten oder sonstige von PCS nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;**
- **Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe);**
- Reinigung von betriebsbedingt oder durch sonstige Umwelteinflüsse verursachte Verschmutzungen;
- Entsorgung des Systems/Netzwerks oder Teilen davon sofern die Entsorgung nicht dem Elektroggesetz und seinen Ausführungsbestimmungen unterliegt;
- Laufende Überwachung und Management des Systems/ Netzwerks;
- Vor-Ort-Service, sofern dieser nicht in der vereinbarten Serviceklasse beinhaltet ist;
- Remote-Service, sofern dieser nicht in der vereinbarten Serviceklasse enthalten ist;
- Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit - Notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden;
- Notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften;

- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen;
- **Austausch/Reparatur von nachfolgend genannten Produkten oder Produktteilen bzw. in nachfolgend genannten Fällen, soweit nicht im Rahmen der vereinbarten Gewährleistung von PCS zu tragen:**
  - **Produkte oder Produktteile die nicht reparabel sind (Monitore und Festplatten);**
  - **Produkte oder Produktteile, welche vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supported werden;**
  - **Produkte oder Produktteile, bei welchen die Reparatur zwei Drittel des PCS Listenpreises oder der WBPL des jeweiligen Herstellers übersteigen würde oder keine Ersatzteile mehr auf dem freien Markt verfügbar sind;**
  - **Verbrauchsmaterial (z.B. Batterien und Akku einschl. solche von USV, Farbbänder, Farbpatronen, Bildtrommeln, Druckköpfe, Maintenance Kits);**
- Bei Einsatz eines Policy Servers: Serviceeinsätze (sowohl Remote als auch Vor-Ort), welche ausschließlich deshalb nötig werden, weil das Service Expert System durch Verschulden des Kunden gestört bzw. außer Funktion ist, sind kostenpflichtig.

## 3. Serviceklassen

### 3.1 Allgemeines

#### 3.1.1 Serviceklassen Bezeichnungen

1. Stelle Einsatzzeit Remote	2. Stelle Remote Support	3. Stelle Vor-Ort Support	4. Stelle Reaktionszeit
S-> Start Mo. – Fr. / 8-18 Uhr	R ⇨ Remote	N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h
B-> Basic Mo. – Fr. / 8-18 Uhr	R ⇨ Remote	O ⇨ Onsite (Vor-Ort) N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h 2-> 2 h
A-> Advanced Mo. – Sa. / 8-22 Uhr	R ⇨ Remote	O ⇨ Onsite (Vor-Ort) N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h 2-> 2 h
P-> Premium Mo. – So. / 0-24 Uhr	R ⇨ Remote	O -> Onsite (Vor-Ort) N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h 2-> 2 h
L-> Virtualisierung Mo. – Fr. / 8-18 Uhr	R ⇨ Remote	N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h 2-> 2 h
M-> Virtualisierung Mo. – So. / 0-24 Uhr	R ⇨ Remote	N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h 2-> 2 h
H-> High Remote Mo. – Fr. / 8-18 Uhr	R ⇨ Remote	N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h 2-> 2 h
R -> Repair Mo. – Fr. / 8-18 Uhr	N ⇨ Non (nicht enthalten)	N ⇨ Non (nicht enthalten)	8-> 8 h
K-> kein Service	N ⇨ Non (nicht enthalten)	N ⇨ Non (nicht enthalten)	N ⇨ Non (nicht enthalten)

Die einzelnen Serviceklassen und ihre Leistungsumfänge sind in Ziffern 3.2 (ohne Vor-Ort Service) und 3.3 (mit Vor-Ort Service) dargestellt.

#### 3.1.2 Serviceannahme

PCS nimmt Instandsetzungsanforderungen innerhalb der Serviceannahmezeit von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch oder über das PCS Web-Service-Login entgegen.

#### 3.1.3 Reaktionszeit

Die in der jeweiligen Serviceklasse beschriebene Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und Erstellung des qualifizierten Tickets bei PCS und innerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit Remote.

### 3.1.4 Telefonsupport

PCS bietet im Rahmen des telefonischen Supports Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung. Im Servicefall werden qualifizierte Hinweise gegeben, um Schwierigkeiten/Störungen schnell zu beseitigen. Dieser telefonische Support wird gemäß gewählter Serviceklasse innerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit Remote erbracht.

### 3.1.5 Fernwartung (Remote-Service)

Soweit in der Serviceklasse für das betreffende Produkt enthalten, erbringt PCS Fern Diagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte innerhalb der vereinbarten Service Einsatzzeit.

Im Rahmen der Störungsbeseitigung an von PCS gelieferter Software führt der Kunde ggf. erforderliche Restarts der betreffenden Hardware durch. Auf Anforderung von PCS ist zudem vom Kunden ggf. das Speichermedium mit der betreffenden Software und/oder die erforderliche kundenseitige Datensicherung so bereitzustellen, dass PCS remote zugreifen kann.

Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein von PCS autorisierter und den Vorgaben von PCS entsprechender funktionaler Remote-Zugang. Im Falle des Einsatzes eines Policy Servers hat der Kunde sicherzustellen, dass PCS uneingeschränkter Fernzugriff auf das Kundensystem hat.

Die Bearbeitung innerhalb zugesagter Reaktionszeiten (bzw. sonstiger Servicevereinbarungen soweit getroffen) beginnt frühestens mit der Verfügbarkeit des Remote-Zugangs.

Das PCS Ticketsystem steht dabei über das öffentliche Fernsprechnetz bzw. Internet im direkten Kontakt zum Kundensystem/Netzwerk. Der Remote-Zugang entspricht den Richtlinien des Grundschutzhandbuchs des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

### 3.1.6 Softwarepflege

Softwarepflege umfasst:

- alle Maßnahmen, die PCS zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der jeweils eingesetzten Programmversion für erforderlich hält, ggf. werden technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Updates) durchgeführt;
- die Beseitigung von Mängeln, die nach der Diagnose von PCS auf reproduzierbaren Problemen in der aktuell eingesetzten, unveränderten Fassung der Software beruhen; die Korrektur kann nach Problemlage auch in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen.

Das Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) sowie die Eingabe/das Einspielen von Kundendaten ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei PCS oder der WBPL des jeweiligen Herstellers jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### 3.1.7 Vor-Ort Service

Soweit in der Serviceklasse für das betreffende Produkt enthalten und soweit die Störung nicht Remote behoben werden kann, beseitigt PCS Schäden, die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, vor Ort.

Dabei kommen erforderlichenfalls Ersatzteile zum Einsatz. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neue oder solche reparierten Endgeräte/Teile, die in ihrer Leistung neuen Endgeräten/Teilen gleichwertig sind. Bei kundenspezifischen Endgeräten/Teilen (z.B. mit Kundenlabel) erfolgt kein Austausch bzw. wird kein Ersatzteil zur Verfügung gestellt. In diesem Fall wird das defekte Endgerät von PCS, soweit möglich, repariert und danach dem Kunden übergeben.

Die Instandsetzungsleistungen werden nur bis zu einer Montagehöhe von 4 m erbracht. Bei Bedarf sind Leitern, Gerüste sowie Hilfspersonal kostenfrei bereit zu stellen. Angemessene Arbeitsbedingungen nach dem Arbeitsschutzgesetz sowie systemerhaltende Einrichtung der Produkte (z.B. Klimatisierung) sind durch den Kunden zu gewährleisten. Der Service vor Ort erfolgt innerhalb der Service-Einsatzzeit Vor-Ort von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort.

**Der Einsatz vor Ort außerhalb der Service-Einsatzzeit-Vor-Ort erfolgt stets gegen gesonderte Berechnung. Das gleiche gilt für Einsätze vor Ort aufgrund eines fehlenden oder fehlerhaften Remote-Zugangs.**

### 3.1.8 Ersatzgeräte/-teile

Ist diese Leistung Bestandteil der Serviceklasse, so ist die kostenlose Bereitstellung von Ersatzgeräten/-teilen (nachfolgend insgesamt Ersatzteile) für die von PCS gelieferte Hardware enthalten.

Soweit für das betreffende Produkt eine Serviceklasse **ohne Vor-Ort- und mit Ersatzgeräte/-teile Service** vereinbart ist oder die **Serviceklasse „Repair“** vereinbart ist, so gilt für den Störfall:

Falls eine Störung nicht per Remote-Zugriff gelöst werden kann und den Tausch eines Endgerätes (z.B. Telefon, Drucker) oder Teilen (Hörer, Netzteil, Module, sonstige Komponenten) erforderlich macht oder der Kunde im Rahmen der Serviceklasse „Repair“ für ein defektes Endgerät/Teil ein Ersatzgerät/-teil anfordert, versendet PCS innerhalb von 3 Arbeitstagen ein kostenloses Ersatzteil an den Vertragsstandort des Kunden. Der vorgenannte Zeitraum bis zur Versendung ist lediglich eine Richtzeit und kann in Einzelfällen (wie beispielsweise verzögerte Ersatzteilverfügbarkeit) variieren. Feste Liefertermine können nicht zugesagt werden.

Bei den Ersatzgeräten/-teilen handelt es sich um neue oder solche reparierten Endgeräte/Teile, die in ihrer Leistung neuen Endgeräten/Teilen gleichwertig sind. Bei kundenspezifischen Endgeräten/Teilen (z.B. mit Kundenlabel) wird kein Ersatzteil zur Verfügung gestellt. Das defekte Endgerät wird von PCS, soweit möglich, repariert und danach an den Kunden versendet.

Die Installation/der Austausch, der von PCS im Rahmen der Serviceklassen, ohne Vor-Ort Service gelieferten Ersatzteile, erfolgt durch den Kunden. Die Konfiguration des Ersatzteils erfolgt vollautomatisch bzw. mit Unterstützung des Remote-Services (Remote-Unterstützung gilt nicht für die Serviceklasse „Repair“). Auf Wunsch und gegen gesonderte Bezahlung installiert PCS die Ersatzteile auch vor Ort beim Kunden.

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist, dass der Kunde das fehlerhafte Endgerät oder Teil am nächsten Arbeitstag transportsicher mit entsprechender Schutzverpackung und Fehlerbeschreibung (Retourenschein) an die mitgeteilte Rücklieferadresse sendet. Sollten die von der Störung betroffenen Endgeräte/Teile nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Ersatzteils bei PCS eintreffen oder ist die Störung am Endgerät/Teil, vom Kunden zu vertreten, berechnet PCS den Neuwert des Ersatzgerätes/-teils

### 3.1.9 Mitwirkungsleistungen

Der Kunde erbringt alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für PCS.

Der Kunde erbringt insbesondere die im Servicevertrag genannten sowie die nachfolgenden Beistellungen und Mitwirkungsleistungen:

- Der Kunde meldet die Störungen unter Angabe einer Fehlerbeschreibung und stellt PCS alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich sind (z.B. Netzwerkläne).
- Der Kunde stellt einen von PCS autorisierten und funktionalen Remote-Zugang zur Verfügung. Dies gilt insb. bei Einsatz eines Policy Servers. In diesem Fall hat der Kunde auch sicherzustellen, dass automatische Alarmlmeldungen im Rahmen des Service Expert Systems an PCS gesendet werden.
- Er räumt PCS, in der Zeit von Montag bis Freitag 8:00 - 18:00 Uhr (Wartungsfenster), die zur Durchführung der Arbeiten notwendige Zeit und Gelegenheit ein.
- Der Kunde benennt den bei ihm verantwortlichen Ansprechpartner einschließlich einer Rufnummer, unter welcher dieser erreichbar ist.
- Der Kunde sorgt für die regelmäßige und vollständige Sicherung seiner Daten.
- Bei PCS Software, die in einer virtualisierten Umgebung eingesetzt wird (Serviceklassen L oder M), ist der Kunde für die darunter liegende Hardware selbst verantwortlich. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass zu jederzeit ausreichende Performanz für die PCS Software zur Verfügung steht.

**Leistungsbeschreibung  
Maintenance – Kauf/Service**

Ausgabe Nr.: S35\_DE  
Stand: März 2016

3.2 Serviceklassen ohne Vor-Ort-Service

Serviceklassen*0		SRN8	BRN8	BRN2	ARN8	ARN2	PRN8	PRN2
Serviceannahme		Montag – Sonntag 0:00 – 24:00 Uhr (einschl. Feiertage)						
Service-Einsatzzeit Vor Ort		---						
Service- Einsatzzeit Remote	Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)	08:00 bis 18:00	08:00 bis 18:00	08:00 bis 18:00				
	Montag – Samstag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)				08:00 bis 22:00	08:00 bis 22:00		
	Montag – Sonntag (einschließlich Feiertage)						00:00 bis 24:00	00:00 bis 24:00
<b>Reaktionszeit</b>		8 Std. <sup>1)</sup>	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.
<b>Telefonsupport</b> <small>innerhalb der Service-Einsatzzeit Remote</small>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Online Service</b> <small>(Remote)</small>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Softwarepflege</b>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Vor Ort Service</b>		--	--	--	--	--	--	--
<b>Ersatzgeräte/-teile</b>		--	✓	✓	✓	✓	✓	✓

- ✓ Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten.
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten.

\*0: Serviceklassenbezeichnung KNNN = kein Service

\*1: Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung in der Regel noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen.

\*2: Nur für käufliche erworbene PCS Software/Lizenzen die in einer virtualisierten Umgebung eingesetzt werden.

**Leistungsbeschreibung  
Maintenance – Kauf/Service**

Ausgabe Nr.: S35\_DE  
Stand: März 2016

Serviceklassen <sup>*0</sup>		RNN8	LRN8 <sup>*2</sup>	LRN2 <sup>*2</sup>	MRN8 <sup>*2</sup>	MRN2 <sup>*2</sup>
Serviceannahme		Montag – Sonntag 0:00 – 24:00 Uhr (einschl. Feiertage)				
Service-Einsatzzeit Vor Ort		---				
Service-Einsatzzeit Remote	Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)		08:00 bis 18:00	08:00 bis 18:00		
	Montag – Samstag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)					
	Montag – Sonntag (einschließlich Feiertage)				00:00 bis 24:00	00:00 bis 24:00
<b>Reaktionszeit</b>		8 Std.	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.
<b>Telefonsupport</b> <small>innerhalb der Service-Einsatzzeit Remote</small>		--	✓	✓	✓	✓
<b>Online Service</b> <small>(Remote)</small>		--	✓	✓	✓	✓
<b>Softwarepflege</b>		--	✓	✓	✓	✓
<b>Vor Ort Service</b>		--	--	--	--	--
<b>Ersatzgeräte/-teile</b>		✓	--	--	--	--

- ✓ Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten.
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten.

\*0: Serviceklassenbezeichnung KNNN = kein Service

\*1: Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung in der Regel noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen.

\*2: Nur für käufliche erworbene PCS Software/Lizenzen die in einer virtualisierten Umgebung eingesetzt werden.



**Leistungsbeschreibung  
Maintenance – Kauf/Service**

Ausgabe Nr.:

S35\_DE

Stand:

März 2016

3.3 Serviceklassen mit Vor-Ort-Service

Serviceklassen <sup>*0</sup>		BRO8	BRO2	ARO8	ARO2	PRO8	PRO2
Serviceannahme		Montag – Sonntag 0:00 – 24:00 Uhr (einschl. Feiertage)					
Service-Einsatzzeit Vor Ort		Montag – Freitag 08:00 – 18:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)					
Service-Einsatzzeit Remote	Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)	08:00 bis 18:00	08:00 bis 18:00				
	Montag – Samstag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort)			08:00 bis 22:00	08:00 bis 22:00		
	Montag – Sonntag (einschließlich Feiertage)					00:00 bis 24:00	00:00 bis 24:00
<b>Reaktionszeit</b>		8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.	8 Std. <sup>1)</sup>	2 Std.
<b>Telefonsupport</b> <small>innerhalb der Service-Einsatzzeit Remote</small>		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Online Service</b> <small>(Remote)</small>		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Softwarepflege</b>		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Vor Ort Service</b>		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Ersatzgeräte/-teile</b>		✓	✓	✓	✓	✓	✓

- ✓ Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten.
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten.

\*0: Serviceklassenbezeichnung KNNN = kein Service

\*1: Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung in der Regel noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen.

\*2: Nur für käufliche erworbene PCS Software/Lizenzen die in einer virtualisierten Umgebung eingesetzt werden.

## Verkaufs- und Lizenzbestimmungen (Deutschland, Stand: 03-2016)

### 1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1 Diese Verkaufs- und Lizenzbedingungen ("AGB") gelten für den Verkauf von Produkten und die Erbringung von Dienstleistungen durch die PCS GmbH (im folgenden "PCS") an den Kunden ("Kunde").
- 1.2 Sofern kein Bestellformular (im Weiteren „Einzelvertrag“) beidseitig unterzeichnet wird, bedürfen Aufträge des Kunden zu ihrer Wirksamkeit einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch PCS. Wahlweise kann PCS auch den Auftrag durch Lieferung der Produkte oder Erbringung der Dienstleistungen annehmen.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn PCS ihre Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt.

### 2. PREISE, RECHNUNGSTELLUNG UND ZAHLUNG

- 2.1 In den vereinbarten Preisen nicht enthalten sind (a) besondere Anforderungen an die Lieferung aufgrund der räumlichen Lage der Geschäftsräume (z. B. Kräne, zusätzliches Personal etc.) oder (b) die Lieferung von Updates und Upgrades (mit Ausnahme von Updates, die während der Verjährungsfrist für Mängelrechte zur Fehlerbehebung zur Verfügung gestellt werden).
- 2.2 Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Soweit nicht schriftlich anders vereinbart, wird PCS Lieferungen für Produkte und Dienstleistungen wie folgt in Rechnung stellen: 1/3 bei Vertragsabschluss, 1/3 bei Lieferung sowie 1/3 bei Betriebsbereitschaft, wenn PCS auch Installationsleistungen erbringt. Jede Zahlung ist innerhalb von zehn (10) Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig. Zahlungen haben ohne Abzug und in EURO zu erfolgen.
- 2.3 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zahlungen gelten als geleistet, wenn der Zahlungsbetrag auf dem Bankkonto von PCS eingegangen ist. Der Kunde trägt alle Bankgebühren sowie sonstige Kosten und Spesen, die mit der Zahlung verbunden sind.
- 2.4 Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden sind Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zu zahlen. PCS kann bis zur vollständigen Zahlung Leistungsverweigerungsrechte geltend machen.

### 3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 3.1 Der Kunde wird PCS kostenfrei bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zeitnah und in wirtschaftlich angemessenem Umfang unterstützen und dazu insbesondere die in diesem Vertrag genannten Beistellungen und Mitwirkungsleistungen erbringen. Der Kunde wird PCS einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung stellen und auch sonst PCS freien und sicheren Zugang/Zugriff zu allen Systemen gewähren. Sofern dies zur Leistungserbringung durch PCS erforderlich ist, wird der Kunde PCS außerdem alle zugangsrelevanten Daten mitteilen und Genehmigungen einholen sowie die für die Konfiguration des Systems erforderlichen Daten zur Verfügung stellen. Sollten Konfigurationsdaten nicht innerhalb von 14 Tagen nach Anforderung zur Verfügung stehen, so kann PCS das System ohne Konfiguration liefern. Ferner ist es eine wesentliche Vertragspflicht des Kunden, in regelmäßigen Abständen Backup-Kopien seiner Daten gemäß anerkannten Regeln der EDV zu machen.
- 3.2 PCS weist den Kunden darauf hin, dass das Herkunftsland der Produkte einschließlich der Software jeweils die USA oder Europa ist und diese den U.S. Export oder E.U. Außenhandels Bestimmungen unterliegen. Die Produkte können darüber hinaus auch den anwendbaren lokalen Gesetzen und Bestimmungen unterliegen. Die Veräußerung und/oder Ausfuhr abweichend von den U.S- oder E.U anwendbaren Gesetzen und/oder Bestimmungen ist verboten.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, nach dem Elektroggesetz und seinen Ausführungsbestimmungen, die Ware auf seine Kosten an PCS zurückzugeben. PCS wird diese EEA nach den gesetzlichen Vorschriften entsorgen.

### 4. GEHEIMHALTUNGSPFLICHTEN

- 4.1 Der Begriff "Vertrauliche Informationen" umfasst Geschäftsgeheimnisse und technische Informationen beider Parteien, einschließlich der Preise und Rabatte, sowie sonstige Informationen oder Daten gleich welcher Form, die als vertraulich gekennzeichnet sind. Mündlich mitgeteilte Informationen sind nur dann als Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Definition anzusehen, wenn sie zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung als „vertraulich“ oder „geschützt“ bezeichnet werden und dies spätestens 30 Tage nach Offenlegung schriftlich gegenüber der empfangenen Partei bestätigt wurde.

- 4.2 Nicht als vertraulich gelten Informationen, die (i) ohne eine Handlung oder Unterlassung des Informationsempfängers öffentlich zugänglich sind, (ii) nach ihrer Offenlegung rechtmäßig von einem dazu befugten Dritten offengelegt worden sind, (iii) dem Informationsempfänger vor ihrer Offenlegung bereits rechtmäßig bekannt waren, die (iv) von dem Informationsempfänger unabhängig und ohne Verwendung vertraulicher Informationen selbst erarbeitet oder entwickelt worden sind oder die (v) aufgrund einer gesetzlichen Regelung, einer richterlichen Anordnung, eines Urteils, Beschlusses oder Verwaltungsakts offengelegt werden müssen, jedoch nur im angeordneten Umfang. Letzteres setzt voraus, dass der Informationsempfänger der offenlegenden Partei 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 möglichen Offenlegung im Sinne der obigen Ziffer (v) wird der Informationsempfänger der offenlegenden Partei bei der Erlangung des Rechtsschutzes angemessene Unterstützung leisten.

- 4.3 Jede der Parteien wird bei der Einhaltung der Vertraulichkeitspflichten die Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten beachten und Informationen nur nach den Bestimmungen dieser Ziffer offen legen, sofern dies für die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer Vertragspflichten erforderlich ist.

- 4.4 Die Geheimhaltungspflichten jeder Partei im Rahmen eines Einzelvertrages bestehen für die Dauer von drei (3) 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 schriftlich bestätigen.

### 5. DATENSCHUTZ

#### 5.1 Zweck der Datenverarbeitung

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

#### 5.2 Einsatz von Unterauftragnehmern

PCS ist berechtigt, Daten des Kunden an Unterauftragnehmer 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. PCS gewährleistet die Kontrollpflichten nach § 11 Abs. 2 Satz 4 BDSG gegenüber dem Unterauftragnehmer.

Die Einschaltung von Unterauftragnehmern ist grundsätzlich nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden gestattet. Der Kunde wird seine Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Ohne schriftliche Zustimmung kann PCS zur Vertragsdurchführung die mit PCS verbundenen Unternehmen im Sinne der §§ 15ff AktG (Konzernunternehmen) einsetzen.

Wenn ein Unterauftragnehmer personenbezogene Daten in einem Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten) erhebt, verarbeitet oder nutzt, muss in jedem Fall immer ein angemessenes Datenschutzniveau im Sinne von § 4b Abs. 2 Satz 2 BDSG gewährleistet sein. Sofern dies nicht gewährleistet ist, wird PCS vor Übermittlung von personenbezogenen Daten mit dem genehmigten Unterauftragnehmer zusätzlich die Standardvertragsklauseln in der Fassung des Beschlusses der Kommission vom 5. Februar 2010 (2010/87/EU; „Standardvertragsklauseln“) oder der entsprechenden Folgeregelung abschließen.

Nach schriftlicher Aufforderung ist der Kunde berechtigt, von PCS Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftragnehmers zu erhalten. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die PCS bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt.

### 6. LIEFERUNG UND EIGENTUMSVORBEHALT

- 6.1 Lieferungen erfolgen gemäß DDP Incoterms 2010. Ungeachtet dessen kann PCS dem Kunden Transport- und Verpackungskosten in Rechnung stellen. Diese werden jeweils als gesonderte Position in der Rechnung ausgewiesen.
- 6.2 Falls Software von PCS zum Download bereitgestellt oder per Fernzugriff aktiviert wird, liegt die Lieferung vor, wenn die Software auf dem Zielprozessor aktiviert ist. „Betriebsbereitschaft“ liegt vor, wenn PCS dem Kunden mitteilt, dass die Produkte vertragsgemäß installiert sind.
- 6.3 Das Eigentum an den Hardwarekomponenten der Produkte geht mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung auf den Kunden über.

**7. GEWERBLICHE SCHUTZRECHTE UND LIZENZBESTIMMUNGEN**

- 7.1 PCS oder der jeweilige Hersteller ist und bleibt Inhaberin ihrer vorbestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den Produkten sowie der im Rahmen des Einzelvertrages geschaffenen oder erworbenen gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an selbigen.
- 7.2 Sofern im Weiteren von „Software“ die Rede ist, umfasst dies von PCS oder des jeweiligen Herstellers gelieferte, zum Gebrauch in oder mit den Produkten bestimmte Software in Objectcode-Version (einschließlich Upgrades, Updates und Bug Fixes) nebst der dazugehörigen Dokumentation, nicht aber den Quellcode.
- 7.3 PCS oder der jeweilige Hersteller räumt dem Kunden zum Gebrauch der Software die in Anhang A näher definierten Nutzungsrechte unter den dort genannten Voraussetzungen ein.
- 7.4 Unter „Drittprodukten“ werden alle Produkte verstanden, die nicht von PCS oder des jeweiligen Herstellers sind und als solche als gesondert in der Preisliste, einem Angebot oder sonstigen Dokument gekennzeichnet sind. Umfasst sind davon auch solche Produkte, die der Kunde auf Empfehlung von PCS oder des jeweiligen Herstellers von Dritten bezieht. Als Komponenten von Drittherstellern gelten auch dann nicht als Drittprodukte, wenn sie in die PCS oder des jeweiligen Herstellers Produkte integriert sind (keine Stand-Alone Komponenten und auch sonst nicht als solche gekennzeichnet sind).

**8. RECHTE BEI MÄNGELN**

- 8.1 Für alle Sach- und Rechtsmängel, die bei Gefahrübergang vorgelegen haben, gelten die gesetzlichen Vorschriften über Rechte bei Mängeln mit den folgenden Abweichungen:
- 8.2 Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt bei Kaufverträgen ein Jahr ab Ablieferung, bei Werkverträgen ein Jahr ab Abnahme.
- 8.3 Bei gebrauchten Produkten ist die Mängelhaftung ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von PCS, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.
- 8.4 PCS steht das Wahlrecht zwischen Nachlieferung und Nachbesserung zu. PCS stehen zwei Nachbesserungsversuche zu.
- 8.5 Eine Selbstvornahme oder Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen.
- 8.6 Ergänzend gilt für Rechtsmängel Ziffer 9 dieser AGB.
- 8.7 Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte nicht in einer besonders gefährlichen Umgebung wie in Flugzeugen oder Kernkraftwerken einzusetzen, in der ein Mangel der Produkte zu gravierenden Schäden führen kann, wie z. B. Todesfolge, Körperverletzung oder Umweltschäden. PCS übernimmt bei solch vertragswidrigem Gebrauch keine Mängelhaftung.
- 8.8 Sofern kein Mangel der Produkte vorlag, ist PCS berechtigt, dem Kunden eine Vergütung für die Identifizierung, Behebung und/oder Reparatur des vermeintlichen Mangels sowie für die Ersatzlieferung und Lieferkosten zu den jeweils gültigen Servicepreisen und Listenpreisen von PCS oder der WBPL des jeweiligen Herstellers in Rechnung zu stellen.

**9. FREISTELLUNG WEGEN VERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER**

- 9.1 Macht ein Dritter wegen der von PCS gelieferten Produkte dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird PCS die Ansprüche an den jeweiligen Hersteller weiterleiten.
- 9.2 Sollte sich herausstellen, dass Ansprüche Dritter wie in 9.1 genannt wegen der von PCS gelieferten Produkte bestehen, ist PCS berechtigt, dem Kunden das Recht zum Weitergebrauch der von ihr 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 PCS nicht zumutbar, kann sie vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. In diesem Falle wird PCS 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.

- 9.3 Ziffer 9.1 und 9.2 finden keine Anwendung, sofern die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass (i) ein Produkt von einem Dritten, der kein Erfüllungsgehilfe von PCS ist, verändert worden ist, außer im Falle einer ausdrücklichen Einwilligung von PCS; (ii) die Produktveränderung auf einer Anweisung des Kunden basiert; (iii) ein Produkt zusammen oder in Verbindung mit Drittprodukten, Open Source oder Freeware verwendet wurde; (iv) es sich um anderweitig als von PCS erworbene Produkte des Kunden handelt; (v) die Produkte entgegen den Nutzungsbedingungen in Anhang A genutzt wurden oder (vi) eine von PCS zur Vermeidung der Schutzrechtsverletzung vorher angebotene und dem Kunden zumutbare Änderung oder ein Austausch des Produktes abgelehnt wurde. Der Kunde wird PCS von allen aus i) und ii) resultierenden Forderungen vollumfänglich freistellen.
- 9.4 Diese Ziffer 9 regelt abschließend die Abhilfemaßnahmen von PCS im Falle von Schutzrechtsverletzungen. Der Umfang der Freistellung des Kunden richtet sich nach Ziffer 10 dieser Bedingungen.

**10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN**

- 10.1 PCS haftet unbeschränkt für Schäden, die sie durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.
- 10.2 Für Schäden, die PCS weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, haftet sie 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“). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Einzelvertrages typischerweise gerechnet werden muss.
- 10.3 Für die ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung ist allein der Kunde zuständig und verantwortlich.
- 10.4 PCS's Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- 10.5 PCS übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, sie hat im Einzelvertrag schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.
- 10.6 Eine eventuelle Haftung von PCS 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.
- 10.7 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von PCS 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 verjährten Schadensersatzansprüche zwölf Monate nach möglicher Kenntniserlangung von der Anspruchsentstehung durch den Kunden, spätestens aber drei Jahre nach Schadenseintritt.
- 10.8 Soweit nach den vorstehenden Ziffern die Haftung von PCS ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter von PCS bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.

**11. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**

Auf diese AGB und die 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 AGB oder den Einzelverträgen ist München, sofern der Kunde Kaufmann ist, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

**12. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- 12.1 PCS ist berechtigt, Subunternehmer einzusetzen, bleibt jedoch dem Kunden gegenüber verantwortlich. PCS ist berechtigt, jeden Einzelvertrag unter diesen AGB auf ein mit PCS nach §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen. Sonstige Vertragsübernahmen bedürfen der Zustimmung der jeweils anderen Partei.
- 12.2 Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.
- 12.3 Im Rahmen von Serviceverträgen unterliegen die dort eingesetzten PCS-Mitarbeiter ausschließlich den Weisungen von PCS. Eine Arbeitnehmerüberlassung erfolgt nicht.
- 12.4 Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, gelten an deren Stelle solche wirksamen Regelungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen.

## ANHANG A SOFTWARENUTZUNGSBEDINGUNGEN

### 1. NUTZUNGSRECHTE

Soweit in diesem Anhang A nicht abweichend vereinbart, räumt PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden nach vollständiger Zahlung der in der Vergütung enthaltenen Lizenzgebühren, für seine internen Geschäftszwecke ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares oder unterlizenzierbares, zeitlich unbegrenztes, räumlich auf den Ort der ursprünglichen Installation beschränktes Nutzungsrecht zum Gebrauch der Software nebst ihrer Dokumentation (einschließlich Updates, Upgrades und Maintenance Software Permissions „MSPs“) ein. Dokumentation darf nur im Zusammenhang mit dem zulässigen Gebrauch der betreffenden Software genutzt werden.

Mit „Dokumentation“ ist die dem Kunden mitgelieferte Bedienungsanleitung für die Software gemeint. In dieser sind die Leistungsmerkmale der Software beschrieben. Bei reinen Produktbroschüren zu Werbezwecken handelt es sich nicht um eine Dokumentation in diesem Sinne.

Dieses Nutzungsrecht bezieht sich auf die angegebene Kapazität sowie die vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale im Rahmen der unten in Ziffer 8 aufgeführten Lizenztypen. Für Integral Produkte gelten hierzu abweichend die Regelungen in Ziffer 9.

Die für die im jeweiligen Einzelvertrag überlassene Software geltenden Lizenztypen teilt PCS oder der jeweilige Hersteller dem Kunden vor Vertragsschluss mit. Auch für Änderungen der Software gilt Ziffer 6.2 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

Software, die auf mobile Endgeräten wie z.B. Laptops oder Mobiltelefonen installiert ist, darf auch außerhalb des vertraglichen Installationsortes genutzt werden, soweit der Gebrauch jeweils nur vorübergehend ist.

#### 1.1 LIZENZVERBRINGUNG

Der Kunde ist berechtigt, Lizenzen von einem seiner Standorte zu einem anderen seiner Standorte zu verbringen, solange die Verbringung nach Maßgabe der dann jeweils gültigen Regeln für die Verbringung von Lizenzen („License Portability Policy“), die auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird, und gemäß den folgenden Bedingungen erfolgt:

- (xiii) Der Kunde wird innerhalb von zehn (10) Tagen PCS oder den jeweiligen Hersteller von jeder Lizenz Verbringung schriftlich in Kenntnis setzen und dabei mindestens Nummer und Typ der Lizenz, den ursprünglichen und den neuen Installationsort und das Datum der Verbringung angeben, sowie auf Anfrage von PCS oder des jeweiligen Herstellers alle weiteren zumutbaren Informationen bereitstellen;
- (xiv) Der Kunde wird Lizenzen nur von und zu solchen Bezeichneten Rechnern oder Servern verbringen, die die gleiche Software Applikation unterstützen;
- (xv) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Anzahl der Lizenzen auf dem Ursprungs-Server, in Höhe der Anzahl der auf den neuen Server verbrachten Lizenzen verringert wird;
- (xvi) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, (a) dass zusätzliche Kosten anfallen können, sofern Lizenzen gemäß der PCS oder des jeweiligen Herstellers jeweils gültigen License-Portability Policy, verbraucht werden; (b) dass Wartungsleistungen keine solchen Fehler umfassen, die daraus resultieren, dass die Verbringung nicht durch PCS oder des jeweiligen Herstellers erfolgte; (c) dass im Rahmen der Lizenzverbringung die Verantwortung für jegliche Programmierung, Administration, „Design Assurance“, Übersetzung oder andere Aktivität bei ihm liegt, um sicherzustellen, dass die Software ordnungsgemäß und wie angegeben funktioniert, und für den Fall, dass im Rahmen der Verbringung PCS oder des jeweiligen Herstellers Dienstleistungen notwendig werden, dass all diese Dienstleistungen der PCS oder des jeweiligen Herstellers, einschließlich Vor-Ort Leistungen, jeweils nach Aufwand gesondert zu vergüten sind;
- (xvii) Soweit die vereinbarte Wartung für die Software auf der gleichen Produktinstanz sich am Standort des neuen Servers unterscheidet, können zusätzliche Service Updates, Umgestaltungen und/oder Gebühren fällig werden. Gebührenanpassungen im Hinblick auf Unterschiede der Wartungsabdeckung werden nur für die Zukunft beginnend mit dem Zeitpunkt vorgenommen, zu dem PCS oder der jeweilige Hersteller Kenntnis von der Lizenz Verbringung erhält.
- (xviii) Der Kunde darf Lizenzen auch von einer Konzern-Gesellschaft zu einer anderen Konzern-Gesellschaft übertragen, vorausgesetzt, dass der Kunde alle Regelungen dieses Abschnitts erfüllt, insbesondere den vollständigen Namen und die Anschrift der neuen Konzern-Gesellschaft in der unter Abschnitt (a) geforderten schriftlichen Anzeige mitteilt, und sicherstellt, dass für die neue Konzern-Gesellschaft ebenfalls die Software-Lizenzbedingungen gelten. „Konzern-Gesellschaft“ im vorliegenden Sinne ist jede Gesellschaft des Kunden, welche dieser direkt oder indirekt kontrolliert, von der der Kunde kontrolliert wird oder welche sich unter allgemeiner Kontrolle dieser befindet. Für die Zwecke dieser Definition bedeutet „Kontrolle“ die Möglichkeit, die Geschäftsführung und die Strategie des Unternehmens, direkt oder indirekt, zu bestimmen, sei es durch Stimmrechtsaktien, Vertrag oder auf sonstige Weise; die Begriffe „kontrollieren“ und „kontrolliert werden“ haben dem entsprechende Bedeutung.

### 1.2 TEST-LIZENZ

Soweit dem Kunden Software zu nicht-produktiven Zwecken überlassen wurde, darf diese ausschließlich zu Testzwecken oder anderen nicht-kommerziellen Zwecken auf einem einzelnen Rechner in einer kundeneigenen Testumgebung genutzt werden. (Testlizenzen).

### 2. ENTGEGENSTEHENDE SOFTWARENUTZUNGSRECHTE BEI ELEKTRONISCH ÜBERMITTELTER SOFTWARE

Sofern der Kunde Software in elektronischer Form erhält und die Lizenzbedingungen, die er bei Aktivierung, Installation oder Download dieser Software akzeptieren muss, zu den in diesem Vertrag festgehaltenen Nutzungsrechten im Widerspruch stehen, gehen letztere vor, außer es handelt sich um Drittsoftware. In diesem Fall finden die Bedingungen des Drittherstellers Anwendung („Shrinkwrap Licence“ oder „Clickthrough Licence“).

### 3. BESCHRÄNKUNGEN

Der Kunde hat unbeschadet seiner Rechte nach §§ 69 d Abs. 2 und 3 sowie 69 e Urheberrechtsgesetz nicht das Recht: (i) die Software zu dekompile, zu zerlegen oder aufzuschlüsseln; (ii) auf der Software oder der Dokumentation basierende, abgeleitete Werke abzuändern, zu erstellen oder zu bearbeiten; (iii) die Software mit anderen Computerprogrammen zusammenzuführen, außer soweit dies in der Dokumentation ausdrücklich beschrieben ist; (iv) die Software und/oder die Dokumentation zu nutzen, zu kopieren, zu verkaufen, zu vermieten, zu verleihen, abzutreten oder in sonstiger Weise zu übertragen oder Unterlizenzen zu erteilen, sofern der Kunde dazu nicht ausdrücklich gemäß diesem Vertrag oder einem Einzelvertrag berechtigt wurde; (v) die Software zu vertreiben, offen zu legen und/oder die Software oder Dokumentation durch einen Timesharing Service, einen Diensteanbieter, über Netzwerke oder anderweitig über Dritte zu verteilen, offenzulegen oder auf diese Art und Weise Dritten den Gebrauch unberechtigt zu gestatten; (vi) einem Vertreter des Kunden zu gestatten, Softwarebefehle zu benutzen oder auszuführen, die Funktionen der Software zur erleichterten Pflege oder Reparatur der Produkte auslösen; einem Vertreter des Kunden ist es jedoch gestattet, solche Softwarebefehle auszulösen, die, wie von PCS oder des jeweiligen Herstellers vorgesehen, zum Einsatz kämen, wenn ein Nutzer mit seinem Passwort eingeloggt und Maintenance-Software-Nutzungsrechte nicht aktiviert wären; (vii) Dritten Zugang zu Passwörtern zu verschaffen, deren Benutzung PCS oder dem jeweiligen Hersteller vorbehalten ist, (viii) die Beschränkungen in dieser Ziffer durch den Einsatz oder die Anstiftung (sonstiger) Dritter zu umgehen.

Der Kunde wird alle Dritten, einschließlich der autorisierten Provider, die Zugang zu der Software erhalten und diese nutzen, über die relevanten Nutzungsbedingungen aufklären und haftet für jegliche Verstöße Dritter dagegen wie für eigenes Verschulden.

### 4. HINWEIS AUF EIGENTUMSRECHTE

Der Kunde wird Kopien der Software oder Dokumentation genauso mit den jeweiligen Hersteller Copyright-Hinweisen, Marken und allen anderen Eigentumsvermerken und Logos kennzeichnen, wie diese auf der Originalsoftware angebracht sind. Der Kunde wird diese jeweiligen Hersteller Copyright-Hinweisen, Marken und anderen Eigentumsvermerke und Logos auch auf der Originalsoftware nicht verändern.

### 5. BACKUP-KOPIEN

Der Kunde ist berechtigt, von der Software und der Dokumentation eine angemessene Anzahl von Backup-Kopien zu erstellen, sofern er darauf bzw. darin den jeweiligen Urheberrechtsvermerk anbringt.

### 6. UPGRADES

Ein Recht des Kunden, Upgrades der Software zu nutzen besteht, nur soweit der Kunde eine gültige Lizenz der Originalsoftware besitzt und die Vergütung für das Upgrade an PCS oder den jeweiligen Hersteller bezahlt hat.

### 7. AUDITRECHTE

PCS oder der jeweilige Hersteller ist berechtigt, während der gewöhnlichen Geschäftszeiten beim Kunden die Einhaltung der anzuwendenden Lizenzbestimmungen auch durch Fernabfrage (remote polling) zu überprüfen und dazu die entsprechenden Bücher, Aufzeichnungen und Accounts des Kunden einzusehen. Der Kunde wird bei diesem Audit mit PCS oder dem jeweiligen Hersteller unterstützend zusammenarbeiten und PCS oder dem jeweiligen Hersteller Zugang zu den maßgeblichen Unterlagen, Materialien und Anlagen gewähren. Soweit aufgrund eines Audit eine Abweichung von den Lizenzbestimmungen festgestellt wird, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich ggf. anfallende Lizenzgebühren nachzuentrichten. Weitere Rechte der PCS oder dem jeweiligen Hersteller nach diesem Vertrag bleiben unberührt.



## 8. SOFTWARELIZENZTYPEN

Die nachfolgenden Bestimmungen führen die in Ziffer 1. genannten Nutzungsrechte weiter aus.

Die nachfolgenden Lizenztypen sollen in dem jeweiligen Einzelvertrag, ggf. mit den betreffenden Abkürzungen, aufgeführt werden. Soweit keine solche Typisierung erfolgt, handelt es sich um eine "Systembezogene Lizenz" (Designated System License). Sofern im Einzelvertrag keine Lizenzanzahl oder Kapazitätseinheiten festgelegt sind, handelt es sich jeweils um eine einzige Lizenz bzw. Kapazitätseinheit. Mit einem „designierten Prozessor“ ist ein einzelner, eigenständiger Prozessor für nur einen Arbeitsplatz gemeint, während es sich bei einem "Server" um einen Rechner handelt, auf dessen Computerprogramme von mehreren Personen zugegriffen wird.

### 8.1. Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License - DS)

Das Nutzungsrecht an der Software und ihren Kopien bezieht sich auf die im Einzelvertrag aufgeführte Anzahl der designierten Prozessoren. Auf Anforderung von PCS oder des jeweiligen Herstellers werden der Serientyp, die Seriennummer, die Feature Keys, der Installationsort oder andere Zuordnungskriterien im Einzelvertrag festgehalten, oder der Kunde teilt PCS oder dem jeweiligen Hersteller auf dafür eigens von PCS oder dem jeweiligen Hersteller geschaffenen elektronischem Wege mit.

### 8.2. Mehrplatzlizenz (Concurrent User License - CU)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf mehrere designierte Prozessoren oder Server, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der vereinbarten Anzahl an Arbeitsplätzen oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine "Einheit" in diesem Sinne ist eine von PCS oder dem jeweiligen Hersteller für die Berechnung der Lizenzgebühren vorgegebene Funktionseinheit. Hierbei kann es sich um einen Agenten, Port oder Nutzer handeln, eine E-Mail-Adresse oder ein Voicemail-Konto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der von einem Nutzer zum Zugriff auf das Produkt verwendeten Verwaltungsdatenbank. Eine Einheit kann auch einem bestimmten Server zugewiesen werden.

### 8.3. Datenbanklizenz (Database License- DL)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf einen oder mehrere Server, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass jeder dieser Server jeweils über die gleiche Datenbankinstanz kommuniziert.

### 8.4. CPU-Lizenz (CPU License - CP)

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf eine bestimmte Anzahl von Servern, wobei die Leistungsfähigkeit dieser Server die für die Software vorgesehene Leistungsfähigkeit nicht übersteigen darf. Der Kunde darf die Software nur mit vorheriger Zustimmung von PCS oder des jeweiligen Herstellers gegen Zahlung eines Upgrade-Entgelts auf einem leistungsfähigeren Server installieren und nutzen.

### 8.5. Nutzer-Namenslizenz (Named User License - NU)

Das Nutzungsrecht ist speziell autorisierten, namentlich benannten Nutzern, ggf. auf bestimmten Rechnern, zugewiesen. Die Autorisierung erfolgt nach freier Wahl von PCS oder des jeweiligen Herstellers durch den Namen der Nutzer, ihre Funktion innerhalb eines Unternehmens (z. B. Webmaster oder Help-Desk), durch ihre E-Mail-Adresse oder ihr Voicemail-Konto oder durch den Verzeichniseintrag in die von dem Nutzer zum Zugriff auf das Produkt verwendete Verwaltungsdatenbank.

### 8.6. Shrinkwrap-Lizenz (Shrinkwrap License - SR)

Sofern einzelvertraglich nichts bestimmt ist, unterliegen die Produkte den der CD beigefügten "Shrinkwrap"-Bedingungen oder den bei der Installation anzuklickenden Bedingungen („Click-through-Bedingungen“).

## 9. SOFTWAREKOMPONENTEN DRITTER

Bestimmte Software, oder Teile davon, können auch Softwarekomponenten Dritter (einschließlich Open Source Software) enthalten, die unter gesonderten Lizenzbedingungen vertrieben werden, welche wiederum die Nutzungsrechte an diesen Softwarekomponenten einschränken oder erweitern können. Informationen zu den Rechte-Inhabern an diesen Softwarekomponenten Dritter und die entsprechenden Dritt-Lizenzbedingungen sind in der Dokumentation oder unter den Lizenzbedingungen des Herstellers erhältlich.



## ANHANG B BEDINGUNGEN FÜR PFLEGE- UND WARTUNGSLEISTUNGEN – SERVICE (Version 03-2016)

Die Bedingungen dieses Anhangs B finden nur Anwendung, soweit der Kunde PCS gemäß Einzelvertrag mit der Erbringung von Pflege- und Wartungsleistungen beauftragt hat.

### 1. BESTELLUNG, ERBINGUNG UND UMFANG DER LEISTUNGEN

1.1 Die von PCS im Rahmen der Pflege- und Wartungsleistungen zu erbringenden Leistungen sind in diesem Anhang sowie in der zu dem Einzelvertrag gehörenden Servicebeschreibung beschrieben.

Unter "Servicebeschreibung" wird die zum Zeitpunkt des Einzelvertragschlusses gültige Servicebeschreibung von PCS verstanden. PCS wird dem Kunden auf Anfrage mindestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres die jeweils aktuelle Servicebeschreibung zur Verfügung stellen. Bei Vorliegen eines Statement of Work („SOW“) über spezielle Pflege- und Wartungsleistungen bezieht der Begriff „Servicebeschreibung“ im Rahmen dieses Anhangs das Statement of Work mit ein. Der Abschluss eines SOW durch die Parteien ist als separater Einzelvertrag über Pflege- und Wartungsleistungen anzusehen.

„Unterstützte Produkte“ sind: (i) die im Einzelvertrag aufgeführten Hardware- oder Softwareprodukte und (ii) Zusatzprodukte (wie in nachfolgender Ziffer 1.10. definiert). Hierbei kann es sich auch um Drittprodukte handeln.

Bei "unterstützten Systemen" handelt es sich um eine im Einzelvertrag aufgeführte Produktgruppe oder Netzwerkgruppe. "Unterstützte Standorte" sind die im Einzelvertrag aufgeführten Standorte.

### 1.2 Rangfolge der Vertragsbestandteile

Im Falle von Widersprüchen zwischen den AGB, diesen Bedingungen für Pflege- und Wartungsleistungen, der Servicebeschreibung und/oder sonstigen zusätzlichen Dokumenten, auf die in der Servicebeschreibung Bezug genommen wird, gelten vorrangig: (i) der Einzelvertrag/das SOW; (ii) diese Bedingungen für Pflege- und Wartungsleistungen; (iii) die AGB; (iv) die Servicebeschreibung und (v) sonstige zusätzliche Dokumente.

### 1.3 Monitoring

PCS ist berechtigt, die unterstützten Produkte und unterstützten Systeme zu folgenden Zwecken elektronisch zu überwachen: (i) Ferndiagnose und Remote-Fehlerbehebung; (ii) Bestimmung der Systemkonfiguration und der anzuwendenden Entgelte; (iii) Überprüfung der Einhaltung der Softwarelizenzbestimmungen; (iv) Prüfung der Kundenwünsche hinsichtlich weiterer Produkte und Pflege- und Wartungsleistungen oder (v) sofern ein Monitoring aus sonstigen Gründen in der Servicebeschreibung als notwendig bezeichnet wird.

### 1.4 Störungsbehebung

Der Leistungsumfang der gewählten Serviceklasse kann die Störungsbehebung beinhalten. „Störung“ bedeutet ein wesentliches Abweichen eines unterstützten Produktes von den beim Kauf der Produkte vereinbarten Leistungsmerkmalen.

### 1.5 Help Line Support

Soweit in der gewählten Serviceklasse Help-Line Support umfasst ist, gelten die hierzu in der jeweiligen Beschreibung genannten Servicezeiten und Reaktionszeiten. Einzelvertragliche Abweichungen hierzu sind gesondert schriftlich zu vereinbaren.

### 1.6 End of Support

PCS kann die unterstützten Produkte in regelmäßigen Abständen mit der Bezeichnung "End of Life", "End of Service", "End of Support" oder "Manufacturer Discontinue" (zusammenfassend "End of Support") versehen. PCS wird für End of Support unterliegende Produkte weiterhin den dafür in der Servicebeschreibung aufgeführten Service erbringen („Extended Support“); hierzu kann die Servicebeschreibung Ausnahmen enthalten. Sofern die Servicebeschreibung keine Extended-Support-Regelung enthält, wird PCS sie, falls erhältlich, dem Kunden gesondert zukommen lassen. Sofern kein Extended Support erhältlich ist, wird der Umfang des Einzelvertrages entsprechend gemindert und es erfolgt eine entsprechende Preisreduzierung.

### 1.7 Hardware Ersatzteile

Hardware-Ersatzteile können neu, fabrikmäßig nachgebessert oder neuwertig sein. Es erfolgt ein Austausch mit der defekten Hardware. Die defekte Hardware geht beim Austausch in das Eigentum von PCS über.

### 1.8 Zusatzprodukte

Sofern der Kunde weitere Produkte desselben Typs und Herstellers wie die bereits vorhandenen unterstützten Produkte erwirbt und diese Produkte mit den unterstützten Produkten an einem unterstützten Standort zusammenbringt, gelten diese als "Zusatzprodukte" und fallen automatisch für die Restlaufzeit des Einzelvertrages unter denselben. Die Vergütung wird entsprechend angepasst. Sofern der Kunde diese Vertragserweiterung nicht wünscht, muss er PCS beim Erwerb der Zusatzprodukte unverzüglich mitteilen, dass diese nicht wie vorstehend serviert werden sollen. Zusatzprodukte, die nicht von PCS oder einem autorisierten Reseller gekauft worden sind, unterliegen zur Prüfung der Servitfähigkeit der Zertifizierung seitens PCS; für die Zertifizierung gelten die gültigen Service-Preise. Sofern diese Produkte nicht zertifiziert werden, läuft der Einzelvertrag unverändert weiter.

### 1.9 Allgemeine Beschränkungen

Soweit nicht ausdrücklich abweichend in der Servicebeschreibung geregelt, wird PCS Softwarepflege nur für das gegenwärtige, unveränderte Release und dessen Vorgängerversion erbringen. Die folgenden Leistungen sind vom Service nur umfasst, wenn sie in der anwendbaren Servicebeschreibung aufgelistet sind oder einzelvertraglich vereinbart werden: (i) Support von kundenspezifischen Applikationen; (ii) Support von durch Dritte veränderten Produkten, (darunter fallen nicht Standardinstallationen und selbstinstallierte Updates, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden); (iii) Korrekturen von benutzerdefinierten Berichten; (iv) Wiederherstellung von Daten; (v) Umzugsservice bei Standortwechsel; (vi) Behebung von auf äußeren, außerhalb der Sphäre von PCS liegenden Fehlern der unterstützten Produkte (wie z. B. Stromausfall oder Flutkatastrophen) und (vii) Dienstleistungen für unterstützte Produkte, die unsachgemäß oder unter Lizenzverstoß verwendet wurden, unsachgemäß installiert oder konfiguriert wurden oder deren Seriennummer geändert, entfernt oder vernichtet wurde.

### 1.10 Einrichtung

Die Einrichtung des Netzes, der Anschlussdosen und der Verteiler wird gesondert in Rechnung gestellt.

## 2. RECHNUNGSSTELLUNG UND PREISANPASSUNG

2.1 PCS berechnet die Vergütung jährlich im Voraus, sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde oder sich Abweichendes aus der Servicebeschreibung ergibt. Einmalige Dienstleistungen werden nach Zeit und Aufwand gesondert berechnet; in diesem Falle wird der Kunde vor Aufnahme der Dienstleistungen eine schriftliche Bestellung via Email/Fax an die PCS senden. Es gelten die dann aktuellen Pauschalen und Sätze.

2.2 Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei PCS im Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages gültigen listenmäßigen, laufend zu zahlenden Entgelte erhöht, so kann PCS nach vorheriger Ankündigung die hierfür im Vertrag vereinbarten Entgelte mit Beginn des nächsten Kalenderjahres entsprechend anpassen, soweit sie kostenabhängig sind.

Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von vier (4) Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Einzelvertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals mit Beginn des nächsten Kalenderjahres eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

## 3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

3.1 Die allgemeinen Mitwirkungspflichten ergeben sich aus Ziffer 3 der AGB.

3.2 Umfassen die Wartungsleistungen/Managed Services die Lieferung eines Updates oder ein neues Release, ist der Kunde verpflichtet, dieses jeweils unverzüglich zu implementieren.

3.3 Der Kunde wird PCS alle unterstützten Produkte und unterstützten Systeme an den unterstützten Standorten zwecks Serviceerbringung bzw. Monitoring gemäß Ziffer 1.4 zur Verfügung stellen und versichert PCS, dass er Eigentümer oder rechtmäßiger Besitzer der unterstützten Produkte und unterstützten Systeme ist. Er wird PCS, den Lieferanten und Subunternehmern von PCS den Zugang zu den Produkten und Systemen gewähren bzw. die hierfür nötigen Berechtigungen verschaffen.

3.4 Soweit der Kunde einen Standortwechsel der unterstützten Produkte beabsichtigt, wird er dies PCS rechtzeitig schriftlich mitteilen. Zusatzkosten, die aufgrund solcher Standortwechsel anfallen, berechnet PCS anhand der gültigen Servicepreise.

3.5 Zugang zu Personenbezogenen Daten

Soweit der Kunde PCS 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 PCS von allen Ansprüchen, gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich ob bekannt oder unbekannt aus oder im Zusammenhang mit dieser Zugänglichmachung, frei.

## 4. LIZENZRECHTE

Für Patches, Updates oder Upgrades mit neuen Leistungsmerkmalen, die im Rahmen der Wartungsleistungen/Managed Services für unterstützte Produkte geliefert werden („neue Software“), gelten die gleichen Lizenzbestimmungen wie für die Ursprungssoftware. Sofern keine solche Ursprungslizenz besteht, gelten für die neue Software die Lizenzbestimmungen aus dem Anhang A.

## 5. RECHTE BEI MÄNGELN

Es gilt Ziffer 8 der AGB.

## 6. VIREN UND HACKERANGRIFFE; HAFTUNG

Bei Dienstleistungen, 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 PCS die Sicherheitsgefährdung nicht verursacht hat.

Darüber hinaus empfehlen wir vor dem Einsatz einer VoIP-Installation das Studium des Bausteins B4.7 IT-Grundschutz des Bundesamtes zur Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Hierin finden Sie ausführliche Informationen und Maßnahmenempfehlungen für einen sicheren und stabilen Betrieb von

VoIP vgl.

<https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/content/baust/b04/b04007.html>

**Die Aufdeckung sämtlicher Sicherheitsgefahren und -lücken ist nicht im Leistungsumfang von PCS enthalten. Die Einrichtung von wirksamen Virenschutzprogrammen ist Aufgabe des Kunden.**

Im Übrigen gilt die Haftungsregelung in Ziffer 10 der Verkaufs- und Lizenzbestimmungen.

## 7. VERTRAGSLAUFZEIT UND BEENDIGUNG FÜR EINZELVERTRÄGE ÜBER WARTUNGSLEISTUNGEN UND MANAGED SERVICES

- 7.1** Sofern im Einzelvertrag keine abweichende Vertragslaufzeit vereinbart wird oder sich diese aus der betreffenden Servicebeschreibung ergibt, wird PCS die Pflege- und Wartungsleistungen 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.
- 7.2** Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit finden jeweils die dann gültige Servicebeschreibung nebst den aktuellen Preisen Anwendung, die dem Kunden rechtzeitig vor der Kündigungsfrist auf Anfrage bekannt gegeben werden.
- 7.3** Beiden Parteien bleibt ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund nach § 314 BGB unbenommen.