

Allgemeine Geschäftsbedingungen
der
Firma Lukas Mailänder
IT-Beratung und Services
Haselnussweg 25
46535 Dinslaken

Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**im Folgenden: AGB genannt**) finden Anwendung auf Verträge über die seitens der Firma Mailänder IT-Beratung und Services (**im Folgenden: Mailänder genannt**) zur Verfügung gestellte Nutzung des Cloud-Voice-Dienstes „Voice as a Service.“ Es handelt sich hierbei um eine virtuelle Telefonanlage, an die der Kunde seine Endgeräte per Internet anschließen kann.

Diese AGB gelten ausschließlich, soweit nichts anderes vereinbart ist. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn Mailänder ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

Diese AGB gelten als rechtliche Rahmenbedingungen für den von Mailänder angebotenen Cloud-Voice-Dienst „Voice as a Service.“

§ 1 Vertragsgegenstand “Voice as a service”

- (1) Gegenstand des Vertrages ist die auf die Vertragslaufzeit befristete Überlassung der „Voice as a Service“ Cloud“ nebst der zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe des § 4.
- (2) Die Software wird vom Anbieter als Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern des Anbieters gespeicherte Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit des Vertrages zum Zweck der IP-Telefonie zu nutzen.
- (3) Das Hosting der Telefonanlage erfolgt auf einem virtuellen Server der Firma Hetzner (<https://www.hetzner.de>).
- (4) Der Zugang des Kunden zum Internet ist nicht Gegenstand des Vertrages. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Bereithaltung eines Telefonanschlusses (sog. SIP-Trunk), eines Telefonvertrages mit einem von 3CX unterstützten Anbieter sowie für die Funktionsfähigkeit seines Internetzugesanges einschließlich der Übertragungswege.
- (5) Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses mietweise überlassenen technischen Anlagen dürfen ausschließlich durch Mailänder durchgeführt werden.
- (6) Installations- und Konfigurationsleistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages.

- (7) Zusatzleistungen und Änderungswünsche des Kunden sind vergütungspflichtig. Grundlage hierfür ist die aktuelle Preisliste von Mailänder.

§ 2 Leistungen von Mailänder

- (1) Die Leistungen von Mailänder beschränken sich auf die Zurverfügungstellung sowie den laufenden Betrieb der 3CX-Telefonanlage, einer softwarebasierten IP-Telefonanlage, die mit gängigen IP-Telefonen und VoIP-Anbietern kompatibel ist.
- (2) Mailänder schuldet die Zurverfügungstellung der Software sowie das Hosting der 3CX-Telefonanlage auf dem virtuellen Server der Firma Hetzner.
- (3) Die einzelnen Leistungsmerkmale des „Voice as a Service“ Dienstes ergeben sich aus der bei Vertragsschluss aktuellen als **Anlage** beiliegenden Leistungsübersicht. Der Umfang der von Mailänder zu erbringenden Leistungen ist abhängig von der jeweils gebuchten Paketvariante.

§ 3 Pflege der 3CX-Telefonanlage/Sicherheitsupdates

- (1) Die von Mailänder angebotene Pflege der Telefonanlage beinhaltet das Einpflegen von Sicherheitsupdates, Hotfixes sowie Versionsupdates.
- (2) Die darüberhinausgehende laufende Pflege der Telefonanlage zählt nicht zu den geschuldeten Leistungen von Mailänder.
- (3) Auf Anfrage des Kunden erbringt Mailänder weitere Pflegeleistungen in Form von Updates sowie Fehlerbehebung, welche vom Kunden gemäß der aktuellen Preisliste von Mailänder gesondert zu vergüten sind.
- (4) Eine Sicherung der Telefonanlage durch Mailänder findet im wöchentlichen Rhythmus mit den Boardmitteln statt.
- (5) Veränderungen an dem zur Verfügung gestellten System, insbesondere das Anlegen von zusätzlichen Benutzern oder auch ein dezidiertes Back-up werden auf Anfrage des Kunden gegen gesonderte Vergütung gemäß der aktuellen Preisliste erbracht.

§ 4 Rechteeinräumung

- (1) Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte Recht zur Nutzung der Software (<https://www.3cx.de>) und das dafür erforderliche Laden in den Arbeitsspeicher der verwendeten Endgeräte vorzunehmen.
- (2) Da die Software ausschließlich auf den Servern des Anbieters abläuft, bedarf der Kunde keiner urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software; solche werden ihm von dem Anbieter nicht eingeräumt.

§ 5 Hardware

- (1) Telefongeräte, Headsets sowie jegliche weitere Hardware sind nicht in den Paketpreisen enthalten und werden auf Anfrage des Kunden gemäß der aktuellen Preisliste von Mailänder gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt.

- (2) Soweit mit dem Kunden vereinbart ist, dass Mailänder diesem für die Dauer der Leistungserbringung Hardware zur Verfügung stellt, gelten die mietvertraglichen Regelungen der §§ 535 ff. BGB.
- (3) Mailänder erbringt für die Dauer des Vertrages Serviceleistungen an von ihm bereitgestellten Mietgegenständen, welcher vom Kunden gemäß der aktuellen Preisliste gesondert zu vergüten ist.
- (4) Der Kunde hat die ihm für die Dauer des Leistungszeitraums überlassenen Geräte pfleglich zu behandeln.

§ 6 Angebot und Vertragsschluss

- (1) Die Angebote von Mailänder sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot wird schriftlich als bindend bezeichnet.
- (2) Der Kunde hat die Möglichkeit, zwischen den verschiedenen Leistungspaketen von Mailänder auszuwählen. Auf die erfolgte Bestellung erhält der Kunde eine Betätigungs-E-Mail. Dabei handelt es sich nicht um eine verbindliche Auftragsbestätigung.
- (3) Mailänder ist berechtigt, den Antrag des Kunden auf Abschluss des Vertrages innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Zugang der Bestellung anzunehmen. Der Vertrag kommt durch explizite Annahme des Kundenantrags durch Mailänder oder mit der ersten Erfüllungshandlung durch Mailänder zustande.

§ 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt es, einen für die Nutzung des Dienstes geeigneten Internetzugang vorzuhalten.
- (2) Für die Nutzung der Software müssen die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein.
- (3) Der Kunde hat den Telefonanschluss (sog. SIP-Trunk) zur Verfügung zu stellen.
- (4) Soweit der Kunde keine Hardware von Mailänder angemietet hat, hält dieser auf eigene Kosten alle für die Durchführung benötigten technischen Einrichtungen wie Telefon, Modem etc. bereit.
- (5) Der Kunde hat alle erforderlichen Sicherungsvorkehrungen gegen die missbräuchliche Nutzung seines Cloud-Voice-Anschlusses durch Dritte zu treffen. Soweit der Kunde eine missbräuchliche Verwendung feststellt, hat er Mailänder umgehend darüber in Kenntnis zu setzen.
- (6) Dem Kunden wird Zugriff auf den eigenen Server gewährt. Der Kunde verpflichtet sich, Zugangsdaten und Passwörter zu seiner Cloud-Voice sowie sämtliche Zugangsdaten zum Service von Mailänder (Benutzer-Passwort) sicher zu verwahren und diese Dritten nicht mitzuteilen.

- (7) Soweit der Kunde Zugangsdaten Dritten wie z.B. seinen Mitarbeitern mitteilt, muss er diese über die Pflicht zur sicheren Verwahrung der Zugangsdaten informieren und entsprechend verpflichten.
- (8) Soweit Zugangsdaten und/oder persönliche Kennwörter aufgrund vorsätzlichen oder fahrlässigen Verhaltens des Kunden Dritten zur Kenntnis gelangen, trägt der Kunde das Risiko der missbräuchlichen Verwendung.
- (9) Die Datensicherung liegt nicht im Leistungsumfang von Mailänder, sondern ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde hat sämtliche Daten eigenverantwortlich zu sichern und geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen.
- (10) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die Notruffunktion seiner 3CX- Telefonanlage auf ihre Funktionsfähigkeit hin zu überprüfen und sicherzustellen, dass diese einwandfrei funktioniert.

§ 8 Instandhaltung

- (1) Mailänder ist berechtigt, Instandhaltungsmaßnahmen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen.
- (2) Die Reaktionszeit bei ordnungsgemäß gemeldeten Störungen und Änderungswünschen beträgt nach billigem Ermessen bis zu 48 Stunden, sofern diese im Verantwortungsbereich von Mailänder liegen. Eine Behebung der Störung wird von Mailänder nicht garantiert.
- (3) Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der technischen Anlage vorlag, hat der Kunde den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde hätte erkennen können, dass die Störung nicht von Mailänder verursacht wurde.

§ 9 Vergütung

- (1) Für die von Mailänder angebotenen Leistungen entrichtet der Kunde eine Vergütung entsprechend der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste (vgl. **Anlage**).
- (2) Die Leistungen werden dem Kunden im Paketpreis pauschal oder gesondert nach Aufwand gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt (vgl. **Anlage**).
- (3) Der Mietpreis bezüglich der Hardware richtet sich nach der Vertragsdauer. Wird der Vertrag nicht am ersten Tag eines Kalendermonats geschlossen, berechnet sich die für den ersten Monat zu entrichtende Miete anteilig nach den verbleibenden Tagen des Monats, beginnend mit dem auf die Bereitstellung der Software folgenden Tag.
- (4) Der Mietpreis wird für den jeweiligen Monat im Voraus, spätestens am 3. Tag eines jeden Monats fällig. Im ersten Monat des Mietzeitraumes wird der Mietzins mit vollständiger Bereitstellung der Software fällig.

- (5) Alle nicht laufend zu zahlenden Beträge sind unverzüglich und ohne jeden Abzug zur sofortigen Zahlung fällig, nachdem die Leistung erbracht und die Rechnung von Mailänder gestellt ist.
- (6) Der Kunde hat die Rechnungen sorgfältig zu überprüfen. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde, spätestens acht Wochen nach Zugang der Rechnung, schriftlich zu erheben. Soweit Einwendungen nicht innerhalb der Frist von acht Wochen erhoben worden sind, gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt.
- (7) Soweit mit dem Kunden Bankeinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch Mailänder von dem durch den Kunden benannten Konto eingezogen.

§ 10 Gewährleistung

- (1) Mailänder wird Leistungsstörungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen. Bei für den Kunden erkennbaren Störungen ist dieser verpflichtet, diese Mailänder unverzüglich schriftlich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihre Ursachen ermöglichen bzw. die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
- (2) Bei Mängeln an der 3CX-Telefonanlage leistet Mailänder zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von Mailänder durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Mailänder stehen für jeden Mangel mindestens zwei Versuche der Nacherfüllung zu.
- (3) Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn Mailänder dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine Umgehungslösung zu umgehen (sog. „Workaround“), soweit die Nutzung der geschuldeten Leistung durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- (4) Der Kunde kann seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels endgültig fehlgeschlagen ist.
- (5) Die verschuldensunabhängige Haftung von Mailänder für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- (6) Schadensersatz für Mängel, die nicht auf grobe Fahrlässigkeit oder grobe Pflichtverletzung von Mailänder zurückzuführen sind, sind ausgeschlossen.

§ 11 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

- (1) Die Vertragslaufzeit beginnt mit der betriebsbereiten Übergabe des Kommunikationssystems.
- (2) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von jeder Partei mit einer Frist von vier Wochen zum Ende jedes Kalenderquartals gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende des Quartals, mit dem die vom Kunden gewählte Mindestvertragslaufzeit abgelaufen ist.

- (3) Der Mietvertrag kann darüber hinaus von jeder Partei ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund, der Mailänder zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte dadurch verletzt, dass er die Software über das nach dem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt.
- (4) Darüber hinaus liegt ein wichtiger Grund insbesondere dann vor, wenn der Kunde
 - schuldhaft gegen eine der in Ziffer 7 geregelten Pflichten verstößt,
 - zahlungsunfähig oder überschuldet ist
 - den bereitgestellten Dienst außerhalb des Verwendungszwecks einsetzt oder
 - mit der Zahlung der Entgelte mehr als 45 Kalendertage in Verzug gerät.
- (5) Kündigungen bedürfen der Schriftform (E-Mail, Kündigungsformular, Brief oder Fax).
- (6) Im Falle einer Kündigung hat der Kunde die Nutzung der Software aufzugeben und sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern zu entfernen sowie Mailänder die gegebenenfalls angemieteten Mietgegenstände umgehend herauszugeben.

§ 12 Haftung

- (1) Die Haftung bei Verletzung des Lebens, Körpers oder Gesundheit bleibt unberührt. Im Übrigen haftet Mailänder unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- (2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet Mailänder nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht wird die Haftung auf das Fünffache des monatlichen Entgelts sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.
- ((4) Sollten Umstände höherer Gewalt (bspw. Behördenentscheidungen, Krieg, Streik, Überschwemmungen, Zerstörung und Unterbrechungen datenführender Leitungen, Wassereinträge, Stromausfälle oder sonstige Naturkatastrophen) oder sonstige Umstände vorliegen, die nicht von Mailänder zu vertreten sind, ist Mailänder von der Verpflichtung zur Leistung befreit.
- (5) Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für die Haftung der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von Mailänder.

§ 13 Datenschutz und Geheimhaltung

- (1) Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn den datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche ihm im Zusammenhang mit den Leistungen von Mailänder zugänglich werdenden Informationen, die aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse von Mailänder erkennbar sind und vertraulich zu halten sind, unbefristet geheim zu halten und sie, soweit dies nicht zur Erreichung des Vertragszwecks

erforderlich ist, weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugehen oder in irgendeiner Weise zu verwerten.

- (3) Mailänder weist darauf hin, dass im Rahmen der Vertragsdurchführung personenbezogene Daten des Kunden (z.B. Name, Anschrift) gespeichert werden, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistung und deren Abrechnung erforderlich ist. Zum Zwecke der Vertragsdurchführung können diese auch an Dritte, insbesondere die Vergabestellen übermittelt und im üblichen Umfang zur Identifizierung des Inhabers der Domain veröffentlicht werden. Mailänder wird dabei die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, vor allem des Bundesdatenschutzgesetzes und des Telemediengesetzes beachten.
- (4) Sofern eine Datenverarbeitung im Auftrag stattfindet, wird dies in einem gesonderten Vertrag, der den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entspricht, geregelt.

§ 14 Schlussbestimmungen

- (1) Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.
- (2) Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- (3) Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, Mailänder stimmt ihrer Geltung zu. Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit dieser Vertrag nicht die Textform vorsieht.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.
- (5) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bei einer mehrsprachigen Version dieses Vertrages ist für die rechtlichen Wirkungen allein der deutsche Text maßgeblich.
- (6) Gerichtsstand ist Dinslaken.

.....

.....

(Ort, Datum, Unterschrift)

(Ort, Datum, Unterschrift)

– Firma Mailänder IT-Beratung und Services –

– Kunde –