

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Enghouse AG (AGB)

Stand: 01.04.2014

### Abschnitt 1 – Allgemeine Regelungen

#### § 1 Allgemeines

- (1) Die Angebote und Leistungen der Enghouse AG erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- (2) Diese AGB gelten für alle Rechtsbeziehungen, Verträge sowie sonstigen Rechtsgeschäfte und Erklärungen der Enghouse AG, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- (3) Als *Leistungen* werden hier alle Formen der Vertragserfüllung, gleich ob aus Kauf-, Miet-, Werk-, Dienstleistungs- oder atypischen Verträgen sowie deren Mischformen und auch Teilleistungen verstanden. Dies umfasst auch den Vertragsgegenstand der Produkte. Soweit zwischen Enghouse AG und dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart ist oder sich aus dem Inhalt der Vereinbarung nicht zwingend etwas anderes ergibt, gelten alle getroffene Vereinbarungen als Dienstvertrag im Sinne von §§ 611 ff. BGB.
- (4) Als *Kunden* im Sinne dieser Vereinbarung gelten alle Vertrags- und Geschäftspartner, mit denen Enghouse AG in einer Geschäftsbeziehung steht, unabhängig davon, ob hierüber entsprechende schriftliche Verträge bestehen.
- (5) Als *Software* gelten Programme, die typischerweise aus maschinenlesbaren Anweisungen einschließlich der mit den Programmen zur Verfügung gestellten Daten, audiovisuellen Inhalten, Dokumentationen und gegebenenfalls den zugehörigen Lizenzmaterialien bestehen. Software umfasst das Originalprogramm, alle Vervielfältigungen (Kopien) desselben sowie Teile des Programms, selbst dann, wenn diese mit anderen Programmen verbunden sind und deren Vergegenständlichungen auf Datenträgern.
- (6) Als *Lizenz* gilt die Einräumung eines einfachen Rechts zur vertragsgemäßen Nutzung von Software, das typischerweise hinsichtlich Dauer und Art der Nutzung (bspw. Benutzerzahl) begrenzt ist.
- (7) Die AGB gelten jedenfalls spätestens bei Vertragsabschluss oder nicht widersprochenem Empfang der Auftragsbestätigung oder mit Entgegennahme einer Leistung oder Teilleistung als angenommen.
- (8) Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Abweichungen von den AGB sind nur wirksam, wenn sie von Enghouse AG schriftlich bestätigt werden.
- (9) Für bereits geschlossene und zukünftige Verträge gelten diese AGB ebenso und ersetzen die bisherigen Bestimmungen, soweit dies zulässig ist und der Kunde diesen nicht entsprechend § 18 ausdrücklich widersprochen hat. Im Übrigen verbleibt es bei den bisherigen Regelungen der vorherigen AGB bzw. Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB).
- (10) Die jeweils gültigen AGB der Enghouse AG und die gültige Preisliste liegen am Sitz der Enghouse AG zur Einsicht bereit und können bei Enghouse AG angefordert werden. Daneben sind die AGB unter „[www.itsonix.de/elsbeth-communication-excellence/](http://www.itsonix.de/elsbeth-communication-excellence/)“ abrufbar.

#### § 2 Vertragsinhalt

- (1) Vertragsgegenstand sind die im Angebot oder Leistungsschein oder Vertrag beschriebenen Leistungen und kommen mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch den Kunden (die auch als Scan per E-Mail oder per Telefax erfolgen kann) bzw. mit der Unterzeichnung des entsprechenden Vertragsformulars durch beide Parteien oder durch tatsächliche Leistungserbringung seitens Enghouse AG zustande.
- (2) Nebenabreden, insbesondere Zusicherungen und Vertragsänderungen, sind nur verbindlich, wenn sie von Enghouse AG schriftlich oder per Telefax bestätigt wurden. Die Abgabe einer Willenserklärung per E-Mail, SMS oder in anderer telekommunikativer Form genügt diesem Formerfordernis nicht.
- (3) Enghouse AG bietet die Leistungen dem Kunden unmittelbar an. Dieser ist nicht berechtigt, diese Leistungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Enghouse AG weiterzueräußern oder in anderer Weise, gleich ob entgeltlich oder unentgeltlich, gegebenenfalls auch nur auf Zeit, Dritten zur Nutzung zu überlassen. Insbesondere unzulässig ist jede entgeltliche oder unentgeltliche Weitervermietung erhaltener Leistungen. Gleiches gilt für jedwede sonstige Abtretung von Rechten und Pflichten des Kunden gegenüber Enghouse AG durch den Kunden an Dritte.

#### § 3 Preise, Zahlungsbedingungen und Aufrechnung

- (1) Soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist, gilt die jeweils aktuelle Preisliste der Enghouse AG. Sollten unterschiedliche Preise für verschiedene Leistungszeiten vereinbart sein, gilt der Preis zu Beginn der Leistung. Soweit jedoch für die Leistung eine bestimmte Taktung vereinbart ist, gilt der Preis zu Beginn eines jeden Taktes.
- (2) Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Leistungsanspruchnahme vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl vorab in Anspruch genommen werden, entsteht ein Vergütungsanspruch bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung.

- (3) Soweit nur Teile eines Leistungszeitraumes abgerechnet werden, sind diese bei Pauschalpreisen pro angefangenen Tag mit 1/30 des Monats-, 1/90 des Quartals-, 1/180, des Halbjahres bzw. 1/360 des Jahresbetrages abzurechnen.
- (4) Alle Preise verstehen sich als Netto-Preise ab Firmensitz der Enghouse AG. Soweit anfallend sind Mehrwertsteuer, Zollgebühren, sonstige Steuern und Abgaben sowie Fracht, Verpackung und Transportversicherung hinzuzurechnen. Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Inanspruchnahme einer Leistung durch Dritte in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich entstanden sind. Dies gilt nicht, soweit der Kunde nachweisen kann, dass er diese Inanspruchnahme nicht zu vertreten hat.
- (5) Enghouse AG kann Leistungen jedenfalls monatlich abrechnen.
- (6) Bei nutzungsunabhängigen Vergütungen, beispielsweise Lieferung von Leistungen, Stunden- oder Tagessätze, Grund- oder Bereitstellungsgebühren, für definierte, ggf. wiederkehrende Leistungszeiträume, beispielsweise Stunden-, Tages-, Monats-, Quartals-, Halbjahres- oder Jahreszeiträumen, kann Enghouse AG diese ab dem Zeitpunkt abrechnen, in welchem dem Kunden die betreffende Leistung mit der Möglichkeit ihrer Inanspruchnahme bereitgestellt wird.
- (7) Die Abrechnung nutzungsabhängiger Vergütung erfolgt nach Inanspruchnahme der Leistung. Enghouse AG ist insoweit berechtigt, einen angemessenen Vorschuss zu verlangen. Enghouse AG ist berechtigt, jeweils eine gesonderte Abrechnung vorzunehmen, sofern die aktuelle Forderung dem üblichen (durchschnittlichen) Rechnungsbetrag des/der Vormonate um 50 % oder mehr und/oder den mit dem Kunden vereinbarten Schwellenbetrag bzw. soweit nichts vereinbart ist, einen Saldo in Höhe von 500,00 € überschreitet.
- (8) Die Zahlung der Entgelte kann für Kunden durch Lastschriftinzug und durch Kreditkarte erfolgen. Der Kunde ermächtigt Enghouse AG, angefallene Entgelte über das angegebene Konto einzuziehen. Er hat alle Kosten zu ersetzen, die durch eine zurückgereichte Lastschrift bzw. nicht ausführbare Zahlungsvorgänge entstehen, es sei denn, der Kunde hat die gebotene Sorgfalt beachtet oder der Schaden wäre auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden.
- (9) Alle Forderungen der Enghouse AG werden innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsstellung fällig, es sei denn, Enghouse AG weist in der Rechnung eine andere Zahlungsfrist aus. Danach gerät der Kunde – ohne dass es einer weiteren Mahnung bedarf - in Zahlungsverzug und es werden seitens der Enghouse AG Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz der EZB fällig. Enghouse AG ist berechtigt, für jede Mahnung pauschale Mahnkosten in Höhe von 10,- € zu berechnen. Die Geltendmachung von darüber hinausgehendem Verzugsschaden bleibt Enghouse AG vorbehalten. Enghouse AG ist berechtigt, überfällige Beträge über Dritte einzufordern. Der Kunde ist verpflichtet, alle angemessenen Kosten zu tragen, die Enghouse AG bei der Einforderung überfälliger Beträge entstehen. Diese Kosten können angemessene Anwaltsgebühren sowie andere rechtliche Gebühren und Kosten enthalten.
- (10) Der Kunde prüft alle Rechnungen auf deren Richtigkeit. Soweit er Fehler der Rechnung nicht innerhalb von 8 Wochen nach Rechnungseingang schriftlich gegenüber Enghouse AG rügt, sind alle Einwendungen gegen die Rechnung verwirkt und die Rechnung gilt als genehmigt.
- (11) Der Kunde kann nur mit den von Enghouse AG schriftlich anerkannten bzw. rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen bzw. wegen dieser Ansprüche ein Zurückhaltungsrecht geltend machen.
- (12) Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach oder zahlt wiederholt unregelmäßig, stellt er seine Zahlungen ein, kann ein Scheck nicht eingelöst werden oder werden Enghouse AG Umstände bekannt, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden in Frage stellen, so ist die Enghouse AG berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen. Die Enghouse AG ist in diesem Fall außerdem berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. Der Schadensersatz wird grundsätzlich wie folgt pauschaliert berechnet: Er beträgt jedenfalls die Grundgebühr bis zum Vertragslaufzeitende, 80 % des vereinbarten Mindestumsatzes sowie 80 % aller sonstigen vereinbarten Leistungen. Die Beweislast, dass ein geringerer Schaden eingetreten ist, liegt beim Kunden. Daneben steht Enghouse AG bei Vorliegen einer der vorgenannten Voraussetzungen ein sofortiges Zurückbehaltungsrecht hinsichtlich ihrer Leistungen zu, soweit dies nicht gegen gesetzliche Regelungen verstößt.
- (13) Sofern anwendbar gelten für Beanstandungen die §§ 45i und 45j TKG.

#### **§ 4 Annahme und Abnahme**

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarte Leistung anzunehmen. Bei Annahme hat er sich von der vereinbarungsgemäßen Beschaffenheit der Leistung zu überzeugen.
- (2) Die Abnahme hat zu erfolgen, sobald Enghouse AG die Erbringung der Leistung zur Abnahme angeboten hat. Erfolgt die Abnahme nicht innerhalb von acht Tagen nach Angebot der Abnahme, so steht der Enghouse AG gleichwohl der vereinbarte Preis zu.
- (3) Befindet sich der Kunde in Annahmeverzug, so hat er die der Enghouse AG entstandenen Finanzierungs- und Lagerkosten zu erstatten. Die Lagerung erfolgt dabei auf Gefahr des Kunden.

(4) Nimmt der Kunde die vereinbarte Leistung ohne hierzu berechtigt zu sein gleich aus welchem Grunde ganz oder teilweise nicht an, weil er beispielsweise vom Vertrag unberechtigt zurückgetreten ist oder gekündigt hat, so kann Enghouse AG insoweit 80% der für die Leistung vereinbarten Vergütung als pauschalierten Ersatz für die ihr entstandenen Kosten und den entgangenen Gewinn vom Kunden verlangen. Es bleibt Enghouse AG nachgelassen, einen höheren Schadensersatz geltend zu machen, soweit Enghouse AG diesen nachweisen kann. Daneben ist Enghouse AG in den vorgenannten Fällen dieses Absatzes berechtigt, ihrerseits vom Vertrag zurückzutreten und den hier benannten Schadensersatz geltend zu machen.

## **§ 5 Lieferung, Leistungserbringung und Gefahrenübergang**

(1) Die von Enghouse AG genannten Termine und Fristen sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die Einhaltung einer als verbindlich bezeichneten Leistungserbringungsfrist setzt die rechtzeitige Erfüllung der Vertragspflichten des Kunden voraus. Soweit der Vertragsgegenstand nicht die vollständige Lieferung und Leistung der Gesamtlösung einschließlich aller erforderlichen Hard- und Softwarebestandteile umfasst, hat der Kunde die für die Leistungserbringung erforderliche Hardware und Standard-/Fremdsoftware rechtzeitig selbst zu beschaffen und einzurichten und deren vollständige Vorbereitung mit einer Frist von mindestens 5 Werktagen vor geplanter Leistung durch Enghouse AG gegenüber Enghouse AG schriftlich anzuzeigen. Gleiches gilt entsprechend bei sonstigen vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden.

(2) Leistungsverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die Enghouse AG die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, hierzu gehören auch Änderungen oder Ergänzungen des Vertragsgegenstandes nach Vertragsschluss, nachträglich eintretende Materialbeschaffungsschwierigkeiten, Betriebsstörungen, Vandalismus, Wasser- oder Stromschäden, Verlust, Diebstahl, Einbruch, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen usw. auch wenn sie bei Lieferanten der Enghouse AG unmittelbar oder mittelbar eintreten, hat Enghouse AG auch bei verbindlich vereinbarten Fristen nicht zu vertreten. Sie berechtigen Enghouse AG, die Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.

(3) Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, kann der Kunde bei Überschreitung eines verbindlichen Leistungserbringungsstermins, den Enghouse AG auch unter Berücksichtigung der Regelungen in § 5 (2) zu vertreten hat, erst dann hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurücktreten, wenn eine vom Kunden nach Ablauf der Leistungserbringungsfrist schriftlich gesetzte, angemessene Nachfrist von mindestens einem Monat fruchtlos abgelaufen ist. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

(4) Enghouse AG ist jederzeit zu Teilleistungen berechtigt.

(5) Leistungsort sind die Geschäftsräume der Enghouse AG. Wird ein von den Geschäftsräumen der Enghouse AG abweichender Leistungsort definiert, stellt der Kunde dort kostenlos einen, dem vertragsgegenständlichen System entsprechend vorbereiteten Installationsort sowie den zur Tätigkeitsausführung notwendigen Arbeitsplatz zur Verfügung. Dies beinhaltet insbesondere

(i) die Infrastruktur zum Anschluss von Servern und Endgeräte inklusive deren Dokumentation und der für den Zugriff notwendigen Unterlagen und erforderlichenfalls Passwörtern,

(ii) die entsprechende Anzahl von Amtsanschlüssen (einschließlich Verkabelungen, Anschlussbuchsen, Vernetzungen etc.),

(iii) einen Fernwartungsanschluss über ein „virtuelles privates Netz“ (VPN),

(iv) einen Arbeitsplatz inklusive Hilfsmittel wie Schreibtisch, Telefon, Arbeitsplatzrechner mit Windows XP oder höher inklusive Microsoft .Net 3.5 oder höher einschließlich aller verfügbaren Service Packs/Updates nebst Internet-Anbindung und

(v) einen vorab schriftlich festgelegten qualifizierten verantwortlichen Ansprechpartner.

(6) Die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald Leistungsgegenstände von Enghouse AG an das Transportunternehmen übergeben werden. Dies gilt unabhängig davon, wer die Transportkosten trägt. Der Kunde hat sowohl offensichtliche, wie auch eventuell festgestellte Transportschäden dem Transportunternehmen sofort und jedenfalls unverzüglich zu rügen und anschließend Enghouse AG mitzuteilen. Andernfalls entfallen die hieraus gegebenenfalls bestehenden Ansprüche gegen Enghouse AG.

(7) Für die Nutzung der Leistungen (einschließlich der transportierten Inhalte und der Datenverwaltung) ist der Kunde stets allein verantwortlich, Enghouse AG trägt hierfür keine Verantwortung. Er hat sich über die hiermit im Zusammenhang stehenden gesetzlichen Vorschriften informiert und verpflichtet sich, diese bei Verwendung der Leistungen stets einzuhalten. Der Kunde unterlässt auch jede Handlung, die das Ansehen der Enghouse AG beschädigen kann.

## **§ 6 Eigentumsvorbehalt, Widerrufbarkeit der Lizenzvergabe**

(1) Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises behält sich die Enghouse AG das Eigentum an allen gelieferten Sachen und Leistungen einschließlich Nutzungsrechten wie Lizenzen vor. Das Eigentum verbleibt bis zur vollständigen Bezahlung bei Enghouse AG. Mit Bezahlung der letzten Rate geht das Eigentum an der

vereinbarten Leistung ohne Weiteres in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde verpflichtet sich, bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises weder durch Verkauf noch durch Verpfändung, Vermietung, Verleihung oder in sonstiger Weise über die vertragsgegenständliche Leistung zu verfügen.

(2) Wird zwischen den Vertragsparteien eine Teilzahlungsvereinbarung geschlossen, so gilt im Bezug auf die Produkte/Lizenzen, dass im Fall eines eintretenden Zahlungsverzugs Enghouse AG das Recht hat, die Vergabe der Lizenzen in derselben Höhe wie die ausstehenden Zahlungen zu widerrufen. In diesem Fall wird die Zahl der Lizenzen um die entsprechende Menge verringert. Der Kunde wird, bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises weder durch Verkauf noch durch Verpfändung, Vermietung, Verleihung oder in sonstiger Weise über die Produkte und/oder Lizenzen verfügen.

#### **§ 7 Dauer des Vertragsverhältnisses**

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten Verträge als unbefristet abgeschlossen mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten.

(2) Verträge mit einer Laufzeit oder Mindestlaufzeit von über drei Monaten können erstmalig mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit oder der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Bei Verträgen mit einer kürzeren Laufzeit beträgt die Kündigungsfrist die Hälfte der Laufzeit. Erfolgt eine Kündigung zum Laufzeitende oder zum Mindestlaufzeitende nicht, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils automatisch um die ursprünglich vereinbarte Laufzeit oder Mindestlaufzeit.

(3) Enghouse AG ist im Falle eines Verstoßes des Kunden gegen eine ihm aus einem der mit Enghouse AG abgeschlossenen Verträge obliegenden Verpflichtungen ohne vorherige Ankündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und/oder ihre Leistungen einzustellen. Diese Rechte liegen insbesondere vor, bei:

(i) Zahlungsverzug des Kunden, auch aus anderen Verträgen mit Enghouse AG,  
(ii) Antragstellung auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden und/oder falls ein solcher mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen den Kunden erfolglos geblieben sind oder Vollstreckungsmaßnahmen ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z. B. Aufhebung des Arrestes) wurden,

(iii) Gefährdung der Einrichtung der Enghouse AG oder der öffentlichen Sicherheit,

(iv) Verstoß gegen Strafvorschriften und/oder missbräuchliche Nutzung von Servicenummer und Mehrwertdienste bei Nutzung von Leistungen der Enghouse AG bzw. eines diesbezüglichen dringenden Tatverdachts oder

(v) Verstoß gegen wesentliche Bestimmungen oder Bedingungen des Vertrages durch den Kunden.

(4) Die Kündigung des Kunden bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(5) Die Geltung von § 545 BGB ist ausgeschlossen. Eine Kündigung vom Kunden gem. § 543 Abs.2 Satz 1 Nr.1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Enghouse AG entsprechend § 9 (6) ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung oder Ersatzleistung unter Berücksichtigung der Regelungen in § 9 gegeben wurde und hiernach die Voraussetzungen für eine Wandlung oder einen Rücktritt vorliegen.

(6) Für den Fall einer vereinbarten Laufzeit und bei Kündigung aus einem durch den Kunden zu vertretenden Grund, ist der Kunde ungeachtet der Beendigung der Leistungen von Enghouse AG verpflichtet, die vereinbarte Vergütung bis zu dem nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu leisten. Die Geltendmachung weiterer Schäden durch Enghouse AG bleibt hiervon unberührt.

(7) Reicht der Regelungsgehalt einzelner Bestimmungen über die Vertragslaufzeit hinaus (bspw. Haftungsfreistellungen, -beschränkungen, Urheberrechte, Datenschutz), dann bleiben diese Regelungen auch über die Vertragslaufzeit wirksam.

(8) Mit der Vertragsbeendigung - gleich aus welchem Rechtsgrund – entfallen die im Rahmen der Leistungserbringung von Enghouse AG bzw. Dritten gewährten Nutzungsrechte oder Lizenzen.

(9) Nach Kündigung sind alle gegebenenfalls beim Kunden befindlichen Hard- und Software der Enghouse AG an diese unverzüglich zurückzusenden.

#### **§ 8 Schutzrechte Dritter**

(1) Der Kunde ist verpflichtet, Enghouse AG unverzüglich schriftlich Mitteilung zu machen, falls ihm gegenüber die mutmaßliche Verletzungen Schutzrechte Dritter oder Urheberrechte, die im Zusammenhang mit Leistungen der Enghouse AG stehen oder stehen könnten, gerügt oder in sonstiger Weise bekannt werden.

(2) Enghouse AG kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, nach eigener Wahl entweder die vereinbarten Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen der vereinbarten Leistung in für den Kunden zumutbarer Weise entsprechen oder den Kunden von Lizenzentgelten gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen.

(3) Eine Haftung von der Enghouse AG ist nur dann nicht ausgeschlossen, soweit der Kunde Enghouse AG von der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen Enghouse AG überlässt oder nur im Einvernehmen mit dieser führt. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den

Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

(4) Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung zu verschulden hat bzw. der Anspruch Dritter darauf beruht, dass der von Enghouse AG geschuldete Leistungsinhalt ohne Kenntnis und schriftlicher Zustimmung seitens Enghouse AG geändert, auf eine sonstige Art und Weise bearbeitet und nicht mit von Enghouse AG zur Verfügung gestellten Leistungen oder zu einem anderen Zweck als vertraglich vereinbart genutzt wurde, sind Ansprüche gegen Enghouse AG ausgeschlossen.

(5) Sollen oder sind die Leistungen nach Entwürfen oder Anweisungen des Kunden erstellt, hat der Kunde die Urheber- und/oder Schutzrechtsverletzung zu verschulden, beruht der Anspruch Dritter darauf, dass der von Enghouse AG geschuldete Leistungsinhalt ohne deren Kenntnis geändert, auf eine sonstige Art und Weise bearbeitet und/oder nicht mit von Enghouse AG zur Verfügung gestellten Leistungen genutzt wurde, dann sind alle Ansprüche gegen Enghouse AG ausgeschlossen, die hiermit direkt oder indirekt in Zusammenhang stehen und der Kunde hat Enghouse AG von allen Forderungen auf erstes Anfordern hin freizustellen, die aufgrund von Verletzungen gewerblicher Schutzrechte und/oder Urheberschutzrechte von Dritten erhoben werden.

(6) Soweit anwendbar bleiben gesetzlich zwingende Haftungsregelungen sowie die Regelungen in § 10 hiervon unberührt.

### **§ 9 Garantie und Gewährleistung**

(1) Die Gewährleistung für Mängel der Leistung der Enghouse AG wird ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Eine Gewährleistung der Enghouse AG entfällt ferner, wenn der Kunde seinerseits seine Vertragsverpflichtungen nicht erfüllt hat.

(2) Insoweit gilt als Mangel insbesondere auch die Verletzung Schutzrechte Dritter, beispielsweise bei zugelieferten Leistungen von Drittanbietern, für die Enghouse AG ebenfalls keine Gewährleistung übernimmt.

(3) Gewährleistung für Mängel wird nicht übernommen, soweit diese auf natürliche Abnutzung, unsachgemäße Installation, Benutzung bzw. Bedienung oder auf von Enghouse AG nicht ausdrücklich schriftlich autorisierte Nachbesserungsarbeiten, Wartungstätigkeiten oder Änderungen zurückgehen. Werden Betriebs- oder Wartungshinweise nicht befolgt, entfällt jede Gewährleistung. Die Betriebs- und/oder Wartungshinweise werden dem Kunden ab Lieferung zur Verfügung gestellt und befinden sich in elektronischer Form im Bereich „Hilfe“ des Produktes. Der Kunde trägt die Beweislast, dass Mängel nicht durch die vorgenannten Umstände, die er zu vertreten hat, bedingt sind.

(4) Der Kunde hat Enghouse AG etwaige Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Leistungserbringung bzw. Zugang der Leistung, schriftlich mitzuteilen. Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb dieser Frist nicht entdeckt werden können, sind der Enghouse AG unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen. Die Mitteilung muss die konkrete reproduzierbare Fehlerbeschreibung beinhalten, sowie weitere Ergebnisse, die die Analyse des mutmaßlichen Mangels ermöglichen. Daneben sind auch die von Enghouse AG angeforderten Informationen, wie beispielsweise Protokolle oder Log-Dateien, mitzuteilen. Die betroffenen Komponenten sind unverzüglich an Enghouse AG zu senden und/oder nach Wahl von Enghouse AG ist dieser durch den Kunden physisch Zugang oder Fernzugriff zum betroffenen System des Kunden zu verschaffen. Erfolgt eine der vorgenannten Unterstützungshandlungen des Kunden nicht, erlöschen die diesbezüglichen Gewährleistungsansprüche des Kunden.

(5) Enghouse AG kann die Annahme zurückgelieferter Waren verweigern, wenn sie nicht zuvor vom Grund der Rücksendung schriftlich unterrichtet und ihr nicht Gelegenheit gegeben wurde, den geltend gemachten Mangel oder Schaden zu überprüfen.

(6) Enghouse AG leistet Gewähr nach eigener Wahl, entweder durch Nachbesserung oder Ersatzleistung. Darüber hinausgehende Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, besteht Anspruch auf Wandlung oder Minderung nur dann, wenn die Nachbesserung oder Ersatzleistung nach dreimaliger Wiederholung fehlgeschlagen ist oder kein Nachbesserungsversuch innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens drei Monaten unternommen wurde. Hiernach muss vor Geltendmachung des Anspruchs auf Wandlung oder Minderung eine letzte schriftliche Nachfrist zur Mängelbeseitigung von 14 Tagen erfolgen. Im Falle der Wandlung oder eines Rücktritts wird die Gegenleistung abzüglich eines angemessenen Betrages für Aufwand der Enghouse AG sowie für Nutzung und Wertverlust erstattet. Enghouse AG steht in jedem Falle ein Ersatzanspruch in Höhe des monatlichen Mietpreises pro angefangenen Monat gemäß der aktuellen Preisliste zu. Ist keine Miete des Systems in der Preisliste vorgesehen, wird der angemessene Betrag mit 1/12 des Kaufpreises pro Monat angesetzt.

(7) Bei einer bemängelten Leistung, die sich als nicht mangelhaft erweist, berechnet Enghouse AG die Kosten für die Überprüfung, die sich der Höhe nach nach den Tages- oder Stundensätzen der aktuell geltenden Preisliste der Enghouse AG für nicht vorab vereinbarte Dienstleistungs-Kontingente bemessen. Im Übrigen gelten die am Markt üblichen Preise.

(8) Die vorstehenden Absätze enthalten abschließend die Gewährleistungsansprüche hinsichtlich aller Leistungen der Enghouse AG und schließen sonstige Gewährleistungsansprüche jeglicher Art aus. Gewährleistungsansprüche gegen Enghouse AG stehen nur unmittelbar dem Kunden zu und sind nicht abtretbar.

## § 10 Haftung

(1) Auf § 9 (1) wird verwiesen. Enghouse AG haftet für Schäden des Kunden nur insoweit, als Enghouse AG Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, sowie für Schäden, die durch das Fehlen von im Sinne dieser Vereinbarung wirksam zugesicherter Eigenschaften verursacht worden sind. Ausfall von Nutzungsmöglichkeiten des Kunden durch notwendige Wartungsarbeiten gelten nicht als vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Schaden im vorgenannten Sinne. Eine Haftung für mittelbare oder Mangelfolgeschäden sowie für Aus- und Einbaukosten ist ausgeschlossen. Dies gilt für alle Schadensersatzansprüche, unabhängig von deren Rechtsgrund einschließlich der Verletzung von Schutzrechten Dritter.

(2) Enghouse AG haftet darüber hinaus nur, gleich aus welchem Rechtsgrund, wenn der Schaden nicht auf die Mitwirkung des Kunden zurückzuführen ist. Hierfür trägt der Kunde die Beweislast.

(3) Für jeden einzelnen Schadensfall hat der Kunde den konkret entstandenen Schaden zu belegen. Hierbei ist die Haftung der Enghouse AG auf die Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen jedoch jedenfalls maximal auf den Auftragswert begrenzt. Mehrere Schadensfälle im Verlaufe von 12 Monaten gelten als ein Schadensfall im Sinne dieses Absatzes. Bei laufend zu zahlender Pauschale gilt als Auftragswert die Summe der in dem Kalenderjahr des Schadensfalles zu zahlenden Pauschalen. Eine weitergehende Haftung kann bei Vertragsschluss gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

(4) Für entgangenen Gewinn und für Vermögensschäden des Kunden haftet Enghouse AG nicht. Ebenso haftet Enghouse AG nicht für Ergebnisse, die aufgrund von vom Kunden getroffener Entscheidungen nicht dessen Erfordernissen entsprechen oder die beabsichtigten Effekte nicht liefern.

(5) Bei Datenverlust ist die Haftung der Enghouse AG allenfalls beschränkt auf den Aufwand, der, bei angemessener Datensicherung durch den Kunden, für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist. Eine angemessene Datensicherung bedeutet in diesem Zusammenhang die Einhaltung der Datensicherungspflichten gemäß § 16 (1) bis § 16 (3).

(6) Soweit Ansprüche aus §§ 1 und 4 Produkthaftungsgesetz bestehen, bleiben diese unberührt.

(7) Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

(8) Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Enghouse AG verjähren innerhalb von 12 Monaten ab Anspruchsentstehung, jedoch jedenfalls innerhalb von drei Monaten ab Kenntnis des Kunden vom Schadensfall, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen.

(9) Soweit die Haftung der Enghouse AG ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies analog für die Haftung der Angestellten, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der Enghouse AG gegenüber dem Kunden.

(10) Sollte Enghouse AG aufgrund eines Verstoßes bzw. mutmaßlichen Verstoßes gegen eine vertragliche Pflicht des Kunden von Dritten in Anspruch genommen werden, verpflichtet sich der Kunde, Enghouse AG schon auf erstes Anfordern hin und ohne Einrede der Vorausklage von jedweden Ersatzansprüchen freizustellen. Daneben ist der Kunde im Innenverhältnis verpflichtet, Enghouse AG alle hierdurch entstehenden oder entstandenen Schäden zu ersetzen.

## § 11 Urheberrechte/Schutz des geistigen Eigentums

(1) Sämtliche von Enghouse AG dem Kunden zur Verfügung gestellten Leistungen, wie beispielsweise überlassene Programme, Dokumentationen und Beschreibungen des Systems unterliegen dem Urheberrechtsschutz und/oder sind durch sonstige Schutzrechte geschützt und dürfen ohne vorherige schriftliche Einwilligung nicht für vertragsfremde Zwecke genutzt werden. Sofern dem Kunden die Nutzung von grafischen Elementen, Bildern, Texte, Animationen, Designvorlagen gestattet ist, erhält der Kunde das Recht, diese Inhalte für die Dauer der jeweiligen Vertragsbeziehung und im Zusammenhang mit Leistungen der Enghouse AG im Rahmen eines vereinbarten Leistungszweckes zu nutzen.

(2) Kennzeichnungen der Systemkomponenten, d.h. der vom System umfassten Hard- und Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder sonstige der Identifikation der Systemkomponenten dienende Merkmale dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

## § 12 Hardware

(1) Der Kunde verpflichtet sich, sich bei Vorliegen von Gewährleistungsansprüchen zu deren Durchsetzung unmittelbar an den jeweiligen Hardwarehersteller und dessen Distributoren (nachfolgend *Lieferanten* genannt) zu wenden.

(2) Enghouse AG ist nicht für Support, Wartung und Update der gelieferten Hardware verantwortlich. Diese liegt im alleinigen Aufgabenbereich des Kunden.

(3) Ausgenommen von den Regelungen dieses Paragraphen sind im Serverschrank verbaute Hardwarekomponenten, die aufgrund ihrer Bauart vorrangig der Telefonie dienen, wie z. B. Telefonkarten, nicht jedoch Festplatten.

## § 13 Software, Lizenzen, Nutzungsrechte

(1) Der Kunde darf gelieferte Software nur im Rahmen des ausdrücklich gewählten Umfangs nutzen. Soweit nichts anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart ist, räumt Enghouse AG dem Kunde ein nicht ausschließliches einfaches Nutzungsrecht an der Software durch einen (1) Be-/Nutzer an einem Arbeitsplatz für die Dauer von 12

Monaten ab der jeweiligen Lieferung der Software gegen Entgelt ein. Im Übrigen verbleiben die Urheber- und Verwertungsrechte an der Software ausschließlich bei Enghouse AG. Soweit Enghouse AG über Quellcodes verfügt, verbleiben diese bei ihr.

(2) Enghouse AG kann die Nutzung von Software im Rahmen von Lizenzen vereinbaren, die grundsätzlich nach der Häufigkeit der Nutzung (zum Beispiel Anzahl der Benutzer), den Ressourcen (zum Beispiel Prozessorgröße), der Nutzungsdauer und/oder einer Kombination aus diesen Parametern beschränkt sind. Enghouse AG ist berechtigt, eine hierauf gestützte Lizenzgebühr zu erheben.

(3) Enghouse AG ist berechtigt, die Softwareversion des Kunden und deren Lizenzierung zu überprüfen, was auch automatisch erfolgen kann. Enghouse AG ist weiterhin berechtigt, automatisch aktualisierte Lizenzschlüssel, Releases und Updates der Software auch auf den Computer des Kunden herunter zu laden, um die Leistungen der Software zu aktualisieren, zu verbessern und weiterzuentwickeln.

(4) Enghouse AG ist berechtigt, die Anzahl der Nutzer zu einem beliebigen Zeitpunkt durch geeignete Maßnahmen zu überprüfen. Der Kunde wird Enghouse AG hierzu im notwendigen Umfang Zugriff und Einsicht - gegebenenfalls auch elektronisch - zu den entsprechenden Informationen und Daten verschaffen. Überschreitet die Anzahl der Benutzer die im Angebot oder Vertrag vereinbarte Anzahl, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich eine zeitlich unbeschränkte neue Lizenz zum jeweils gültigen Listenpreis zu erwerben. Deren Umfang bemisst sich nach der Anzahl der die vereinbarte Nutzung übersteigenden Benutzer.

(5) Der Kunde darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Programme erstellen, die als solche gekennzeichnet sind. Der Kunde ist verpflichtet, über alle, gegebenenfalls auch unter Verletzung seiner Rechte hergestellten Kopien Aufzeichnungen zu führen und der Enghouse AG auf Anfrage Einsicht zu gewähren. Soweit Sicherungskopien jedenfalls einmalig auch in einer Art eingesetzt werden, wie dies für das Hauptprogramm vorgesehen ist, gelten diese als kostenpflichtige Verwendung im Sinne einer Lizenzanalogie.

(6) Der Kunde ist *nicht* berechtigt, die Software sowie sonstige Leistungen von Enghouse AG in anderer Weise als in den Nutzungs- bzw. Lizenzbestimmungen beschrieben zu nutzen, zu kopieren, zu bearbeiten, zu übertragen, in eine andere Ausdrucksform umzuwandeln (insbesondere Reverse Engineering Dekompilieren oder Disassemblieren) oder in anderer Weise zu übersetzen. Dies gilt auch für Teile der Software. Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist nicht zulässig. Änderungen an der Software, die für die Analyse und Berichtigung von Fehlern notwendig sind, erfolgen ausschließlich durch Enghouse AG und nach entsprechender Beauftragung durch den Kunden.

(7) Der Kunde ist *nicht* berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu vermieten, zu verleasen, Unterlizenzen zu vergeben oder Dritten auf sonstige Art und Weise zugänglich zu machen. Soweit sich auf Datenträgern, Datenspeichern oder sonstigen Geräten zur Speicherung bzw. Verarbeitung von Daten Kopien der vom System umfassten Software oder/und des weiteren Lizenzmaterials befinden, wird der Kunde vor Übergabe/Übertragung dieser Gegenstände an Dritte die darauf gespeicherte Software, sowie das darauf gespeicherte Lizenzmaterial vollständig löschen.

(8) Der Kunde wird den unberechtigten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen verhindern. Der Kunde ist verpflichtet, Enghouse AG jeden vermuteten oder festgestellten unberechtigten Zugriff Dritter hierauf unverzüglich zu melden. Dies gilt auch für jeden Diebstahl und sonstigen Verlust von Produkten, Produktdokumentationen und Systemteilen bzw. Systemen.

(9) Bei Beendigung des Nutzungsrecht aufgrund der Vertragsbeendigung hat der Kunde alle Software sowie Leistungsbestandteile, mitsamt eventuellen Kopien sowie alle schriftlichen Dokumentationen hiervon und sonstigen Informationen zu löschen oder auf Anforderung an Enghouse AG zurück zu geben, soweit der Kunde nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Der Beendigung steht es gleich, wenn ein Nutzungsrecht aus sonstigen Gründen entfällt oder nicht bestanden hat. Enghouse AG ist unter den vorgenannten Umständen berechtigt, die Software zu deaktivieren oder zu deinstallieren.

(10) Dem Kunden ist bewusst, dass Software der jeweiligen Systemumgebung angepasst ist. Bei deren Veränderung, beispielsweise durch Updates von Hardware und Standard-/Fremdsoftware, kann es zu Funktionsstörungen bis hin zum Komplettausfall kommen, was Enghouse AG nicht zu vertreten hat. Die Wiederherstellung der Funktion ist kostenpflichtig und vom Kunden separat zu beauftragen.

(11) Enghouse AG hat grundsätzlich keinen Anspruch auf die Nutzung von Daten, Anwendungen und Informationen des Kunden. Rechte und Pflichten hieraus unterfallen dessen ausschließlicher Verantwortung. Der Kunde räumt Enghouse AG jedoch ein räumlich unbeschränktes, lizenzgebührenfreies, nicht ausschließliches, alle Nutzungsarten umfassendes Nutzungsrecht an Daten/ Applikationen und sonstigen Informationen ein, sofern dies notwendig ist, um die vertragsgemäßen Leistungen zu erbringen.

(12) Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die in § 13 (6) bis § 13 (9) geregelten Pflichten verspricht der Kunde Enghouse AG unter Ausschluss der Annahme eines Fortsetzungszusammenhangs die Zahlung einer Vertragsstrafe, dessen Höhe von Enghouse AG nach pflichtgemäßem Ermessen festzusetzen ist und im Streitfall vor einem Landgericht überprüft und bestimmt wird. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

#### **§ 14 Standard-/Fremdsoftware**

- (1) *Standard-/Fremdsoftware* im Sinne dieser AGB ist all die Software, die für den Betrieb von Enghouse AG - Produkten und deren optionalen Komponenten notwendig oder hilfreich ist und von anderen Softwareherstellern hergestellt wird. Hierzu zählen beispielsweise Betriebs- und Datenbanksysteme, inklusive deren Services, weiterhin Tools für Analyse, Reporting, Monitoring und Datenaustausch. Die verwendete Standard-/Fremdsoftware kann im Rahmen des Vertragsschlusses konkretisiert werden.
- (2) Dem Kunden ist bekannt, dass Standard-/Fremdsoftware den jeweiligen Lizenzbedingungen der Softwarehersteller bzw. -lieferanten unterliegt. Hierüber informiert sich der Kunde selbständig. Er verpflichtet sich, die Software nur im Rahmen der Lizenzbedingungen der jeweiligen Standardsoftware anzuwenden.
- (3) Bei Vorliegen von Gewährleistungsansprüchen sowie hinsichtlich Support, Wartung und Update gelten die Regelungen in § 12 entsprechend. Ausgenommen von den Regelungen in § 12 sind von Enghouse AG mitgelieferte Lizenzen für die Spracherkennung/-analyse.

#### **§ 15 Geheimhaltungsvereinbarung**

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, über alle hinsichtlich der Enghouse AG erlangten vertraulichen Informationen und hieraus gezogene Kenntnisse Stillschweigen zu wahren und diese vertraulich zu behandeln.
- (2) Als vertraulich gelten insbesondere die Informationen (egal ob in körperlicher oder unkörperlicher Form), die zwischen den Parteien ausgetauscht werden und zu denen die jeweils andere Partei keinen Zugang über die üblichen Informationswege hat, auch wenn diese nicht explizit als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind. Hierunter fallen in jedem Falle auch Angebote und Leistungsscheine, Kosten- und Preiskalkulationen, Lösungskonzepte und Architekturdarstellungen, Schulungsunterlagen, Betriebs- und Wartungsanweisungen sowie alle sonstigen verschriftlichten Informationen und die gelieferten Produkte selbst. Die Beweislast, dass es sich nicht um vertrauliche Informationen handelt, liegt beim Kunden.
- (3) Der Kunde darf vertrauliche Informationen nur zu dem von Enghouse AG beabsichtigten Zweck verwenden und nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Enghouse AG weitergeben. Der Kunde wird Enghouse AG unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzen, sobald er einen Verstoß gegen die Geheimhaltungsvereinbarung, auch durch Dritte, vermutet oder feststellt.
- (4) Der Kunde wird den Zugriff Dritter auf vertrauliche Informationen durch geeignete Vorkehrungen verhindern.
- (5) Diese Verpflichtung besteht auch nach Auslaufen des Vertragsverhältnisses mit Enghouse AG fort.
- (6) Für jeden Fall des Verstoßes gegen diese Geheimhaltungsvereinbarung wird ein pauschalierter Schadensersatz von € 10.000 sofort zur Zahlung fällig. Ein fortgesetzter Verstoß von mehr als einem Monat gilt jeweils als neuer Verstoß. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens, beispielsweise aus entgangenem Gewinn, bleibt Enghouse AG ausdrücklich vorbehalten. Daneben ist Enghouse AG berechtigt, dem Kunden den diesem oder Dritten durch den Verstoß erlangten Vorteil in Rechnung zu stellen.

#### **§ 16 Kundendaten, Datenschutz, Referenzen, Newsletter**

- (1) Der Kunde ist für alle von ihm bzw. für ihn eingestellten, erstellten und verwendeten Daten allein selbst verantwortlich.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, alle Daten, die er mittels Leistungen von Enghouse AG speichert, auch nochmals gesondert durch eine Kopie zu sichern. Bei (Teil-)Beendigung von Leistungen der Enghouse AG für den Kunden ist Enghouse AG berechtigt, die vom Kunden auf dem von Enghouse AG zur Verfügung gestellten Server eingestellten Daten permanent zu löschen. Dies betrifft insbesondere Server, die von Enghouse AG dauerhaft genutzt werden. Wenn Daten des Kunden bis zu einem mitgeteilten Auslaufdatum gespeichert werden, ist Enghouse AG berechtigt, die Daten nach diesem Datum zu löschen. Gelöschte Daten sind in der Regel nicht mehr rückführbar.
- (3) Daneben führt der Kunde eine angemessene Datensicherung in Abhängigkeit vom Datenvolumen - jedenfalls alle 24 Stunden - ein Backup aller seiner Daten mittels geeigneter Sicherungssysteme selbst durch.
- (4) Dem Kunden ist bekannt, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen, wie dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass Enghouse AG und deren Erfüllungsgehilfen unter Umständen alle dort abgelegte Daten des Kunden aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch Dritte sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Datenverkehr einzusehen. Für die Sicherheit und die Sicherung der von Kunden übermittelten und gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich verantwortlich.
- (5) Soweit eine entsprechende Vereinbarung zur Datenverarbeitung zwischen Kunden und Enghouse AG vorliegt, ist Enghouse AG grundsätzlich und ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter im Sinne von § 11 BDSG für den Kunden tätig. In diesem Falle sind die Parteien verpflichtet, eine entsprechende Vereinbarung abzuschließen, die den Erfordernissen des § 11 BDSG genügt, jedoch keine darüber hinausgehenden Regelungen enthält. Diese Vereinbarung hat der Kunde der Enghouse AG zur Unterzeichnung vorzulegen.
- (6) Enghouse AG darf Daten des Kunden im Rahmen der Auftragsabwicklung automatisch verarbeiten. Enghouse AG ist berechtigt, die diesbezüglichen Daten nach eigenem Ermessen zu archivieren, umzuarbeiten



und/oder zu löschen. Ein Anspruch auf Herausgabe oder Auskunft bezüglich dieser Daten besteht Seitens des Kunden nicht.

- (7) Enghouse AG erhebt, verarbeitet und nutzt Verbindungs- und Bestandsdaten zur Abwicklung des mit dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses und dessen Abrechnung.
- (8) Enghouse AG ist auch berechtigt, Informationen zu Kunden, insbesondere deren Namen und Anschrift, bei plausiblen Beschwerden, schriftlichen oder mündlichen Anfragen von Nutzern oder Endkunden herauszugeben. Dies gilt insbesondere im Fall von polizeilichen Ermittlungen.
- (9) Enghouse AG ist berechtigt, auch geschützte Namen und Marken des Kunden zur eigenen Werbung als Referenz abzubilden, sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich bei Auftragserteilung schriftlich widerspricht.
- (10) Enghouse AG ist berechtigt, Datenbankbackups (Sicherungskopien der Produktivdatenbanken des Kunden) zu erstellen und nach eigenem Ermessen zu löschen. Ein Herausgabe- oder Auskunftsanspruch des Kunden besteht insoweit nicht.
- (11) Der Kunde ist damit einverstanden, von Enghouse AG einen regelmäßigen Newsletter per E-Mail zu erhalten, der den Kunden beispielsweise über die Produkte der Enghouse AG und der mit ihr verbundenen Unternehmen informiert. Mit Wirkung für die Zukunft kann der Kunde dieses Einverständnis jederzeit schriftlich widerrufen.
- (12) Die Rechte der Enghouse AG aus diesem § 16 stehen auch Unternehmen, die mit Enghouse AG verbunden sind, in gleicher Weise zu.

#### **§ 17 Bonitätsprüfung**

- (1) Der Kunde stimmt zu, dass Enghouse AG bei einer Wirtschaftsauskunft, wie beispielsweise Bürgel oder Creditreform oder bei SCHUFA (Schutzgemeinschaft für Allgemeine Kreditversicherung) Auskünfte zur Bonität des Kunden einholt. Enghouse AG ist insoweit auch berechtigt, Daten des Kunden über Vertragsverhältnisse und deren etwaige nicht vertragsgemäße Abwicklung an die vorgenannten juristischen Personen zu übermitteln.
- (2) Diese Vereinbarung erstreckt sich auch auf andere bereits bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen Enghouse AG und dem Kunden.

#### **§ 18 Anpassungen Preise, Vertrag und -partner**

- (1) Enghouse AG kann Vertragsbedingungen, AGB und alle Preise, insbesondere Listenpreise und Preise für Dauerschuldverhältnisse mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen ändern. Zur Wirksamkeit der Änderung ist keine Bestätigung des Kunden notwendig. Der Kunde hat die Möglichkeit, der Preisänderung innerhalb von 4 Wochen ab Zugang der Änderungsinformation schriftlich gegenüber Enghouse AG zu widersprechen, sofern die Steigerung mehr als 5 Prozentpunkte innerhalb von 12 Monaten beträgt. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens soll Enghouse AG in diesem Falle gesondert hinweisen.
- (2) Im Falle eines Widerspruches des Kunden steht Enghouse AG ein außerordentliches Kündigungsrecht der betroffenen Leistung, Teilen der Leistungen oder des Vertragsverhältnisses im Ganzen zu. Die Kündigungsfrist beträgt unabhängig vom vereinbarten Leistungszeitraum in diesem Falle 14 Kalendertage ab Zugang der Kündigung.
- (3) Enghouse AG kann ihre Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis auf einen oder mehrere Dritte übertragen (Vertrags- und/oder Schuldübernahme, Abtretung). Hierfür gelten die Regelungen und Fristen in § 18 (1) Satz 1 und 2 in entsprechender Weise. Für den Fall der Vertrags- und/oder Schuldübernahme gelten daneben die Regelungen in § 18 (1) Satz 3 bis (2) ebenfalls sinngemäß.

#### **§ 19 Verjährung**

- (1) Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren Ansprüche beruhend auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handeln von Enghouse AG eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Enghouse AG sowie Ansprüche für Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von Enghouse AG, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für alle übrigen vertraglichen und gesetzlichen Ansprüche gegenüber Enghouse AG beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr.

#### **§ 20 Sonstiges**

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass jeder, der Leistungen der Enghouse AG – die diese für den Kunden erbracht hat - nutzt, diese Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis einschließlich dieser AGBs einhält
- (2) Der Kunde sichert zu, dass die Enghouse AG von ihm mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Der Kunde wird unverzüglich alle für die Geschäftsbeziehung wesentlichen Tatsachen anzeigen, insbesondere jede Änderung seiner Anschrift, seiner Firma, seines Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform, - im Fall der Erteilung einer Einzugsermächtigung - seiner Bankverbindung, seines Gegenkontos, der Verfügungs- oder Verpflichtungsfähigkeit des Kunden oder der für ihn vertretungsberechtigten Personen sowie bekannt gegebenen Vertretungs- oder Verfügungsbefugnisse schriftlich anzeigen. Unterlässt der Kunde die Mitteilung der Änderung seiner Vertragsdaten schuldhaft, hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Ausführung des Vertragsverhältnisses notwendigen Daten zu tragen.

- (3) Enghouse AG erkennt Allgemeine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden nicht an, und zwar auch dann nicht, wenn Enghouse AG in deren Kenntnis die Leistung gegenüber dem Kunden vorbehaltlos erbringt.
- (4) Sind Vertragsgegenstand auch Elsbeth-Produkte, so werden die Nutzungsbedingungen gemäß dem jeweiligen Handbuch automatisch Bestandteil des Vertrages.
- (5) Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden Bedingungen und/ oder anderer vertraglicher Vereinbarungen zwischen Enghouse AG und dem Kunden gilt folgende Anwendungsreihenfolge:
- (i) Vertrag (schriftliche Vereinbarung), soweit von beiden Parteien gegengezeichnet;
  - (ii) Übrige Anhänge zu schriftlichen Vereinbarungen und deren Beiblätter in der Reihenfolge ihrer Nummerierung;
  - (iii) Angebot, wie von Enghouse AG abgegeben;
  - (iv) Text dieses Dokuments;
  - (v) Nutzungsbedingungen nach Handbuch, sofern solche Leistungen bestellt werden;
  - (vi) Text einer akzeptierten Bestellung/Beauftragung durch den Kunden;
  - (vii) AGB des Auftraggebers, soweit diese Vertragsbestandteil geworden sind.
- (6) Anwendbar ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland – unter Ausschluss der United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods – CISG.
- (7) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis mittelbar oder unmittelbar ergebenden Streitigkeiten ist Leipzig.
- (8) Sollte eine Bestimmung der AGB unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Hinsichtlich des unwirksamen Teils verpflichten sich die Vertragsparteien bereits jetzt, eine Regelung zu treffen, die dem angestrebten Erfolg unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften so nahe wie möglich kommt. In diesem Fall wird die unwirksame Bestimmung durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- (9) Alle Vereinbarungen, die eine Entstehung, Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsverhältnisses mit Enghouse AG und dieser AGBs zum Ziel haben, sowie sonstige Zusicherungen und sonstige besondere Abreden zwischen den Vertragsparteien haben schriftlich zu erfolgen. Dies gilt insbesondere auch für jegliche Abänderung oder die Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst. Die Abgabe einer Willenserklärung per E-Mail, SMS oder in anderer telekommunikativer Form bspw. Telefax genügt diesem Formerfordernis der Schriftlichkeit nicht. Gleiches gilt auch, soweit in diesen Vereinbarungen auch an anderer Stelle Schriftlichkeit vereinbart ist.

## Abschnitt 2 – Ergänzende Regelungen zu Kommunikationslösungen

### § 21 Allgemeines

- (1) Die Regelungen dieses Abschnittes gelten in Ergänzung zu den Regelungen aller anderen Abschnitte der AGB, soweit in diesem Abschnitt nichts Abweichendes vereinbart ist.
- (2) *Kommunikationslösungen* im Sinne dieser AGB sind von Enghouse AG angebotene Soft- und/oder Hardwarelösungen einschließlich deren Umsetzung, die der Unterstützung von Kommunikationsprozessen dienen. Die Regelungen dieses Abschnittes sind nicht auf Geschäftsvorfälle, die im Zusammenhang mit Kommunikationslösungen stehen, beschränkt und gelten auch für alle übrigen Geschäfte insoweit sinngemäß.
- (3) Diese Kommunikationslösungen kann der Kunde als Werkzeug im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit eigenverantwortlich anwenden. Eine Garantie für die Wirksamkeit der Produkte zum Erreichen seiner Geschäftsziele des Kunden übernimmt Enghouse AG nicht.
- (4) Auch hinsichtlich der nachfolgenden Vertragsgegenstände wird auf die Regelungen in § 3 (1) sowie § 5 (5) nochmals ausdrücklich hingewiesen.

### § 22 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde darf Leistungen der Enghouse AG nicht auf eine Art und Weise nutzen, so dass gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verletzt werden, insbesondere Personen oder anderen Unternehmen einschließlich Enghouse AG vorsätzlich oder fahrlässig Schaden zugefügt werden. Er darf die zur Verfügung gestellten Leistungen ferner nicht beschädigen, deaktivieren, überlasten oder beeinträchtigen oder die Leistungen oder Leistungsbestandteile wiederverkaufen oder weiter vertreiben; oder nicht autorisierte Mittel verwenden, um die Service zu modifizieren oder umzuleiten bzw. um diesbezügliche Versuche zu unternehmen; oder einen von Enghouse AG nicht autorisierten automatisierten Prozess (wie z. B. einen BOT, einen Spider, periodisches Zwischenspeichern von Informationen) verwenden, um auf die Leistungen zuzugreifen oder diese zu nutzen.
- (2) Der Kunde wird den Zugriff Dritter auf die Kommunikationslösung durch geeignete Vorkehrungen verhindern.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, Enghouse AG jeden vermuteten oder festgestellten unberechtigten Zugriff Dritter hierauf unverzüglich zu melden. Dies gilt auch für jeden Diebstahl und sonstigen Verlust von Produkten, Produktdokumentationen und Systemteilen bzw. Systemen.

(4) Die Nutzung der Kommunikationslösung erfolgt nur am vereinbarten Leistungsort. Die Nutzung der Kommunikationslösung an einem anderen als dem vereinbarten Leistungsort bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch Enghouse AG, die nur aus wichtigem Grund versagt werden darf. Ein solcher wichtiger Grund liegt immer im Falle eines zumindest teilweise noch bestehenden Eigentumsvorbehaltes und beim Wechsel in einen anderen Staat vor.

(5) Es obliegt ausschließlich dem Kunden, die durch oder für ihn installierte Betriebssoftware (auch die im Sinne von § 23 ), Anwendungen oder Entwicklungen zu aktualisieren und technisch zu kontrollieren. Der Kunde muss sich daher unter anderem selbstständig über die Verfügbarkeit von Updates, Upgrades, Releases und neuen Versionen informieren und entsprechende Aktualisierungen auf eigene Kosten und Gefahr durchführen.

### **§ 23 ELSBETH-Produkte**

(1) Enghouse AG bietet eigenentwickelte Produkte (in AGB *Produkte* genannt) in Form von Lizenzen gemäß der jeweiligen Produktbeschreibungen an, wie beispielsweise ELSBETH PowerContact, ELSBETH PredictiveDialer und ELSBETH VocalCoach. Die Vergütung hierfür richtet sich nach der jeweils aktuell geltenden Preisliste, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart wurde.

(2) Enghouse AG gewährt im Rahmen des bestehenden Vertrages dem Kunden ein nicht ausschließliches Recht, die überlassenen Produkte entsprechend den vertragsgemäßen Bedingungen und entsprechend den Regelungen dieser AGB zu nutzen. Dieses ist vertraglich auf eine bestimmte Anzahl von Lizenzen und ggf. zeitlich beschränkt.

(3) Das Nutzungsrecht beinhaltet keinen Anspruch auf Wartung, Störungshotline, Support und Update der Produkte. Dies kann jedoch separat beauftragt werden.

### **§ 24 Einrichtung**

(1) Enghouse AG übernimmt - soweit separat vertraglich vereinbart - im Rahmen eines bestehenden Vertrages die Einrichtung bzw. Installation der Kommunikationslösung. Diese kann aus Hard- und Softwarekomponenten bestehen. Die Einrichtung umfasst die Installation, Konfiguration, Lieferung entsprechend der Vereinbarung.

(2) Soweit die Einrichtung bzw. Installation einer Kommunikationslösung nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart ist, wird diese von Enghouse AG auch nicht geschuldet. Insoweit wird darauf hingewiesen, dass hierfür ein hohes Maß an Fachkenntnis erforderlich ist. Soweit Enghouse AG hierzu nicht wirksam beauftragt wurde, sind sämtliche Ansprüche des Kunden, die mit Einrichtungs- oder Installationsfehlern im Zusammenhang stehen, ausgeschlossen.

### **§ 25 Wartung**

Soweit separat vertraglich vereinbart, übernimmt Enghouse AG für Kunden die Wartung der Produkte im Sinne von § 23 . Wartung betrifft insoweit abschließend die Maßnahmen der vorbeugenden Instandhaltung, wie z. B. Überwachung von Systemzuständen bzgl. Betriebssicherheit (Monitoring) und die proaktive Kontrolle von Log-Files und Systemnachrichten.

### **§ 26 Störungs-Hotline**

(1) Soweit separat vertraglich vereinbart, stellt Enghouse AG für Kunden eine telefonische Erreichbarkeit (*Hotline*) für die Produkte im Sinne von § 23 . Dies umfasst dabei die Entgegennahme von Störungsmeldungen, die Analyse der Störungen und deren Bearbeitung. Explizit nicht umfasst ist hierbei die Klärung von Fragen oder Problemen, die aus dem Verständnis der Bedienung und/oder der Funktionsweise der Produkte resultieren.

(2) Die Verpflichtung der Enghouse AG zum Störfallbearbeitung der Produkte bezieht sich stets nur auf aktuelle Produktversionen (Major-Releases i.S.v. § 28 (1) ) sowie auf deren unmittelbare Vorversion.

(3) Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist die Störungshotline der Enghouse AG zu den Standardzeiten Mo.-Fr. 8:00-18:00 Uhr für Störungsmeldungen telefonisch erreichbar. Dort können ebenfalls – auch außerhalb dieser Zeiten – Nachrichten auf der Mailbox oder per E-Mail bzw. Telefax hinterlassen werden. Die abschließende Aufzählung der Kontaktdaten der Support-Hotline befindet sich unter

<http://enghouseinteractive.de/services/support/>.

(4) Innerhalb der Standardzeiten stehen Enghouse AG vier Stunden Zeit bis zur Einleitung von Maßnahmen zur Analyse und/oder Behebung der Störung zur Verfügung.

(5) Die Nutzung der Hotline ist auf zwei vorab namentlich benannte fachlich qualifizierte Mitarbeiter des Kunden beschränkt, die in dem die Frage betreffenden Produkt durch Enghouse AG geschult wurden. Soweit andere Personen die Störungshotline in Anspruch nehmen, hat Enghouse AG das Recht, den entstehenden Zusatzaufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

(6) Bedient sich Enghouse AG bei der Behebung einer Netzstörung der Leistungen von Netzdienstleistern (z. B. Telekom, Telefonica), so gelten deren Anschaltprozesse und Entstörzeiten.

(7) Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert zu vergüten, sofern die Störung von ihm oder seinen Erfüllungs- bzw.

Verrichtungsgehilfen verursacht worden ist oder die Ursache der Störung sonst aus seinem Risiko- und/oder Verantwortungsbereich stammt, ohne dass sie von Enghouse AG zu vertreten ist.

#### **§ 27 Support**

- (1) Soweit separat vertraglich vereinbart, übernimmt Enghouse AG für Kunden den Support der Produkte im Sinne von § 23 . Support umfasst dabei in Abgrenzung zu den Leistungen aus § 25 die Unterstützung bei
- (i) der Analyse von Problemen, die durch den Anwender und/oder eine Fehlbedienung ausgelöst werden;
  - (ii) Behebung von Problemen, die durch den Anwender und/oder eine Fehlbedienung ausgelöst werden;
  - (iii) Unterstützung bei Problemen, die auf unsachgemäße Verwendungen des Systems zurückzuführen sind;
  - (iv) Unterstützung bei der Erläuterung von gegebenen Funktionen des Systems (Anwendungsunterstützung);
  - (v) Unterstützung bei der Analyse und Behebung von Problemen, die auf Dritte zurückzuführen sind (z. B. Carrier, Dritt-Systeme, Betriebssysteme, Fremd-Software, Hardware).
- (2) Bedingung für den Abschluss des Vertragsgegenstandes Support ist der Abschluss des Vertragsgegenstandes Störungs-Hotline. Sollte dieser noch nicht abgeschlossen sein, gilt dieser mit dem Abschluss des Supportvertrages als ebenfalls kostenpflichtig abgeschlossen entsprechend der Preisliste.
- (3) Im Übrigen gelten die Regelungen § 26 (2)bis § 26 (7) in entsprechender Weise.

#### **§ 28 Update**

- (1) Soweit vertraglich vereinbart liefert Enghouse AG dem Kunden jeweils die aktuellste Programmversion der Software (Updates) der Produkte im Sinne von § 23 . Unter Programmversion werden alle Softwarestände verstanden, die als Major-Release gelten, also Programmversionen, die mit einer zweistelligen Versionsnummer bezeichnet sind. (z. B. Programmversion 1.1.). Demgegenüber gelten Minor- bzw. Patchversionen der aktuellen Programmversionen nicht als eigenständige Programmversionen im Sinne dieser Übereinkunft. Solche Minor- bzw. Patchversionen der aktuellen Programmversionen tragen mindestens dreistellige Versionsnummern (z. B. Programmversion 1.1.1). Hinsichtlich dieser Minor- bzw. Patchversionen der aktuellen Programmversionen besteht für Enghouse AG keine Pflicht zur Updatelieferung. Enghouse AG wird die Software an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen ihrer betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten anpassen, funktional weiterentwickeln und während der Laufzeit des Vertrages dem Lizenznehmer zur Verfügung stellen.
- (2) Der Update Vertrag enthält lediglich die Bereitstellung der Updates, die Installation erfolgt durch den Kunden selbst. Enghouse AG kann nach Beauftragung die Installation (hilfsweise Neuinstallation) sowie sonstige Anpassungen gegen zusätzliche Zahlung übernehmen. Insoweit gelten die Regelungen in § 24 analog.
- (3) Enghouse AG bestimmt die Anzahl und die Zeitfolge der Updates nach billigem Ermessen.
- (4) Bietet Enghouse AG dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern ein neues Update an, so hat der Lizenznehmer dieses zu übernehmen. Die Installation kann durch den Kunden bei der Enghouse AG beauftragt werden, die Kosten sind der aktuell geltenden Preisliste zu entnehmen.
- (5) Enghouse AG ist berechtigt, ein Update von einer sehr alten Version abzulehnen. Eine Version gilt dann als veraltet, wenn ein Zeitraum von mehr als zwei Jahren ab Release Datum vergangen ist.
- (6) Updates können zu Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit und Funktionalität führen. Soweit solche Beeinträchtigungen während und/oder innerhalb von sieben Tagen nach Einführung eines Updates auftreten, gelten diese als vom Update verursacht. Diese Beeinträchtigungen sind dann nicht zu Lasten der Enghouse AG auf Vereinbarungen über die Verfügbarkeit beispielsweise in Service-Level-Agreement anrechenbar oder als in sonstiger Weise von Enghouse AG verschuldet anzusehen. Das Einspielen von Updates und die hierfür gegebenenfalls notwendigen Anpassungsarbeiten gelten als notwendige Wartungsarbeiten im Sinne der Regelungen in § 10 (1).
- (7) Updates können zur Folge haben, dass durch veraltete Hardware, Standardsoftware (bspw. Betriebssystem) und/oder Zuliefererkomponenten die Kommunikationslösungen teilweise oder vollständig nicht mehr funktioniert. In diesem Falle obliegt es dem Kunden diese auf eigene Kosten zu beschaffen.
- (8) Updates können dazu führen, dass individuelle Anpassungen für den Kunden nicht mehr funktionieren und angepasst werden müssen.
- (9) Updates können bei auf vom Kunden bereitgestellter Hardware zu Komplikationen führen. Die Regelungen in (6) gelten insoweit entsprechend.
- (10) Auch wenn sich Enghouse AG zu Lieferung von Updates für der Produkte im Sinne von § 23 verpflichtet hat, ist Enghouse AG nicht verpflichtet, jegliche vom Kunden verwendete Software zu überwachen und den Kunden auf Updates hinzuweisen.
- (11) Enghouse AG ist daneben auch nicht verpflichtet, Updates für Software zu liefern, die nicht Produkte im Sinne von § 23 sind.

#### **§ 29 Applikation Management**

- (1) Soweit separat vertraglich vereinbart, übernimmt Enghouse AG für Kunden Aufgaben aus dem Application-Management (AM) und stets bezogen auf die Produkte i.S.v. § 23 (1). Dies kann die Planung, Durchführung und Auswertung im operativen Tagesgeschäftes umfassen, wie beispielsweise die Erstellung und den Test von Kampagnen; Import und Export von Daten; Automatisierung von Abläufen; Erstellung und Test von Auswertungen und Reports.

(2) Voraussetzung für ein Applikation Management ist, dass sich der Kunde im Besitz der aktuellen Produktversionen (Major-Releases i.S.v. § 28 (1) ) oder deren unmittelbarer Vorversion befindet.

### **§ 30 Mehrwertdienste Inbound**

(1) Ergänzend zu den Regelungen in § 3 wird vereinbart, dass Anbietervergütungen (Auszahlungen) und Werbekostenzuschüsse durch Nutzung von Servicenummern und Mehrwertdiensten, wie beispielsweise der Rufnummern 0180-, 0137- oder 0900- 6 Wochen nach Ende des Monats, in dem der Betrag bei Enghouse AG eingegangen ist, dem Kunden gutgeschrieben werden.

(2) Enghouse AG ist berechtigt, vorgenannte Beträge einzubehalten, sobald ein Ermittlungs- oder sonstiges Strafverfahren im Zusammenhang mit der Nutzung von Servicenummern oder Mehrwertdiensten des Kunden oder dessen Vertragspartner anhängig ist. Gleiches gilt, wenn ein berechtigter Verdacht der Enghouse AG hinsichtlich eines Sachverhaltes besteht, der ein entsprechendes Strafverfahren rechtfertigen würde.

### **§ 31 Sprachübertragung (Telefonie)**

(1) *Allgemein*

(i) Enghouse AG stellt dem Kunden, soweit vertraglich vereinbart, kostenpflichtig Sprachübertragungsdienstleistungen Dritter zur Verfügung. Sprachübertragungsdienstleistungen im Sinne dieses § 31 ist die synchrone Fernübertragung von Sprache in Echtzeit.

(ii) Für die Inhalte der Sprachübertragungsdienstleistung (Telefonate) sowie von Telefonmehrwertdiensten ist ausschließlich der Kunde oder einer seiner Unteraanbieter verantwortlich. Enghouse AG trifft somit keinerlei Verantwortung für Inhalte von Sprachübertragungsdienstleistung sowie von Telefonmehrwertdiensten des Kunden oder einem seiner Unteraanbieter.

(iii) Es wird auf die Geltung der Regelungen des allgemeinen Teils und dort insbesondere auf § 3 (Preise einschließlich Listenpreise), § 5 (Lieferung und Leistung), § 7 (Dauer), § 9 (Gewährleistung), § 10 (Haftung), § 15 (Geheimhaltung), § 20 (Sonstiges; einschließlich Verpflichtung gegenüber Unteraanbietern) verwiesen.

(2) *Pflichten des Kunden*

(i) Dem Kunden sind seine Verpflichtungen aus § 5 (7) bekannt. Er verpflichtet sich darüber hinaus insbesondere, keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte anzubieten und auch nicht auf Angebote mit solchem Inhalt hinzuweisen oder solche zu bewerben. Hierzu zählen insbesondere Inhalte, die im Sinne des § 129a StGB der Bildung einer terroristischen Vereinigung oder der §§ 130, 130 a, 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der Enghouse AG schädigen können. Der Kunde wird Enghouse AG von allen Ansprüchen Dritter freistellen, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung resultieren.

(ii) Der Kunde wird gegenüber den Nutzern in jedem Fall durch geeignete Maßnahmen bzw. durch die Gestaltung des Dienstes klarstellen, dass die angebotenen Inhalte ausschließlich eigene oder fremde Inhalte des Kunden darstellen. Der Kunde wird außerdem seine Informationspflichten im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen erfüllen.

(iii) Die Kunden gewährleisten, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem Anrufe unter Einbeziehungen von Dienstleistungen von Enghouse AG weitergeleitet werden, mit der Entgegennahme der Anrufe einverstanden ist.

(iv) Enghouse AG darf gegenüber der Bundesnetzagentur alle erforderlichen Angaben zu dem bestehenden Vertragsverhältnis mit dem Kunden machen. Dies beinhaltet keine Pflicht der Enghouse AG zu einem entsprechenden Vorgehen im Bezug auf die Bundesnetzagentur.

Sollte in Einzelfällen die Ortsnetzzufnummern der Enghouse AG dem Kunden bekannt gegeben werden, ist der Kunde zur Geheimhaltung dieser Ortsnetzzufnummern gegenüber der Öffentlichkeit verpflichtet. Die Ortsnetzzufnummern dienen lediglich zur Weiterleitung von Gesprächen im Rahmen von Dienstleistungen der Enghouse AG. In der Bekanntgabe von Ortsnetzzufnummern ist keine „Erteilung“ im Sinne des § 46 Abs. 2 TKG zu sehen. Ein Anspruch auf Ermöglichung einer Rufnummerportierung besteht im Falle einer solchen Bekanntgabe und auch ansonsten nicht. Der Kunde ist insoweit verpflichtet, im Rahmen von Outbound-Telefonie eine Rufnummer anzuzeigen, die dieser auf sich angemeldet hat. Der Kunde hat sicherzustellen, dass diese angezeigte Rufnummer während der üblichen Geschäftszeiten rückrufbar und auch tatsächlich erreichbar ist.

(3) *Einstellung der Leistungen Enghouse AG*

Dem Kunden sind insbesondere die Vereinbarungen aus § 3, § 7 (3)(i) und § 31 (2) bekannt. Ergänzend wird vereinbart, dass Enghouse AG – obwohl gesetzlich hierzu nicht verpflichtet - die Einstellung (Sperrung) der Sprachdienstleistungen nur unter Einhaltung der Vorschriften des jeweils gültigen Telekommunikationsgesetzes in analoger Anwendung vornimmt. Diese lauten gemäß der Fassung des Gesetzes aus Mai 2012 auszugsweise: „§ 45k Telekommunikationsgesetz (Sperrung)

(1) Der Anbieter [Enghouse AG] ... darf zu erbringende Leistungen an einen Teilnehmer [Kunden] unbeschadet anderer gesetzlicher Vorschriften nur nach Maßgabe der Absätze 2 bis 5 und nach § 45o Satz 3 ganz oder teilweise verweigern (Sperrung). § 108 Abs. 1 bleibt unberührt.

(2) Wegen Zahlungsverzugs darf der Anbieter eine Sperrung durchführen, wenn der Teilnehmer nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und der Anbieter die Sperrung mindestens zwei

Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Teilnehmers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne des § 45h Absatz 1 Satz 1 außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Bestimmungen der Sätze 2 bis 4 gelten nicht, wenn der Anbieter den Teilnehmer zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j aufgefordert und der Teilnehmer diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.

(3) Der Anbieter darf seine Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird.

(4) Der Anbieter darf eine Sperre durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird.

(5) Die Sperre ist, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindung erfassende Vollsperrung des Netzzugangs darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen erfolgen.

...

#### § 45o Rufnummernmissbrauch

... Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Hat er [Enghouse AG] ... Kenntnis davon, dass ... Rufnummer unter Verstoß gegen Satz 1 genutzt wird, ist er [Enghouse AG] verpflichtet, unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, eine Wiederholung zu verhindern. Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist der Anbieter [Enghouse AG] ... verpflichtet, die Rufnummer zu sperren.“

## § 32 Teststellung

(1) Soweit vertraglich vereinbart, stellt Enghouse AG Leistungen zu Testzwecken zur Verfügung. Insoweit gelten, falls nichts Abweichendes vereinbart wurde, die Regelungen der konkreten Leistungen. Soweit nichts Abweichendes vereinbart, gelten insbesondere auch die Regelungen gemäß § 3 und die Preise richten sich nach der aktuellen Preisliste der Enghouse AG. Typischerweise beinhaltet die Leistung einer Teststellung das Vermieten von Hardware (optional) mit Telekommunikationsanlage (optional), das zur Verfügungstellen von Lizenzen (Umfang optional), die Einrichtung einer Kampagne und Sprachübertragung (optional).

(2) Der konkrete Umfang des zur Teststellung überlassenen Systems und dessen Dauer ergibt sich aus der konkreten Vereinbarung mit dem Kunden.

(3) Die Gesamtvergütung für das System (Software, Lizenzgebühr, Hardware, Kaufpreis und Installationspauschale) wird seitens Enghouse AG wie folgt in Rechnung gestellt: 50 % bei Auftragserteilung sowie 50 % nach Installation des Systems und/oder der ersten Inbetriebnahme. Eine Abnahme im Sinne des BGB ist für das Test-System nicht erforderlich.

(4) Das System wird dem Kunden ausschließlich zu dem niedergelegten Evaluierungszweck für die Dauer des Teststellungsvertrages zur Verfügung gestellt. Eine anderweitige Nutzung des Systems ist dem Kunden nicht gestattet.

(5) Entschließt sich der Kunde, die Teststellung zu erwerben, so kann der Teststellungsvertrag vorzeitig abgelöst werden.

(6) Wird der Teststellungsvertrag vorzeitig beendet, berechtigt dies den Kunden nicht zur Minderung der Zahlungsverpflichtung.

(7) Bei Beendigung des Teststellungsvertrages ist der Kunde zur Rückgabe des Systems und aller weiteren überlassenen Unterlagen an Enghouse AG verpflichtet. Diese Rückgabe hat für Enghouse AG kostenfrei und am Sitz von Enghouse AG zu erfolgen. Gegebenenfalls erstellte Kopien der von Enghouse AG überlassenen Software sind ebenfalls an Enghouse AG herauszugeben bzw. zu löschen, falls eine Herausgabe nicht möglich ist. Der Kunde wird Enghouse AG die Löschung nach deren Durchführung schriftlich bestätigen.

(8) Enghouse AG kann statt der Rückgabe auch die Löschung der überlassenen Software und sämtlicher Kopien davon sowie die Vernichtung der überlassenen Unterlagen verlangen. Der Kunde wird Enghouse AG die Löschung bzw. Vernichtung schriftlich bestätigen.

(9) Der Kunde darf nach Beendigung des Testvertragsverhältnisses das System in keiner Weise weiter nutzen.

(i) Wird das System nicht oder nicht rechtzeitig nach Vertragsbeendigung entsprechend der vorstehenden Regelungen vom Kunden zurückgegeben, wird zwischen den Parteien für die Zukunft folgendes vereinbart:

(ii) Die Teststellvereinbarung wandelt sich zu einem unbefristeten Mietverhältnis um.

(iii) Für jeden angefangenen Monat der Weiternutzung wird eine Miete in Höhe von 6% (sechs Prozent) des jeweilig gültigen Listenpreises pro Lizenz vereinbart, die jeweils zum Monatsbeginn fällig und durch Enghouse AG in Rechnung gestellt werden kann.

(10) Der Kunde muss spätestens drei Arbeitstage nach Ablauf der Testphase Enhouse AG gegenüber schriftlich erklären, ob und wie er das System weiterhin nutzen möchte. Bleibt diese Erklärung aus, so tritt ebenfalls § 32 (9) automatisch in Kraft.

(11) Schäden an den Systemkomponenten, die nach Rückgabe entdeckt werden, werden vom Kunden erstattet.

Gültig ab: 01.01.2014

Dokument-Version: 1.0

Zuletzt aktualisiert: 10.12.2013