

Allgemeine Bedingungen zum Nutzungs- und Mietvertrag STIMME

1. Bereitstellung des Dienstes,STIMME"

- 1.1. Der Dienst STIMME wird durch den Hersteller Stimme GmbH, Spandauer Str. 32, 57072 Siegen zur Verfügung gestellt.
- 1.2. Der Anbieter haftet nicht für Verfehlungen jedweder Art des Hersteller.
- 1.3. Grundlage der Leistungserbringung sind die Leistungsbeschreibung des Herstellers sowie dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung, einzusehen unter:
Leistungsbeschreibung STIMME: <https://www.stimme.cloud/leistungsbeschreibung/>
AGB des Herstellers: <https://www.stimme.cloud/agb/>
- 1.4. Mit der Lösung „STIMME“ werden dem Nutzer verschiedene Telefonie und Unified-Communications Funktionen zur Verfügung gestellt. Einzelne Funktionen werden dabei zu sog. Lizenzen zusammengefasst. Eine Lizenz ist also eine definierte Funktion pro Benutzer. Die Funktionsbeschreibung der verschiedenen Lizenzen ist der jeweils aktuellen „Leistungsbeschreibung STIMME“ zu entnehmen. Änderungen der Leistungsbeschreibung werden dem Nutzer mind. einen Monat vor Inkrafttreten mitgeteilt.
- 1.5. Der Nutzer ist zur monatlichen Erhöhung und Reduzierung der genutzten Lizenzen berechtigt. Bei einer Reduzierung darf die gesamte Miet- und Nutzungsgebühr 80% der Nutzungsgebühr zum Vertragsbeginn nicht unterschreiten.
- 1.6. Der Anbieter erneuert regelmäßig die eingesetzte Systemsoftware (sog. Updates und Upgrades). Dies erfolgt in Wartungsfenstern. Der Anbieter informiert den Nutzer über Wartungsfenster mindestens eine Woche im Voraus. Angekündigte Wartungsfenster zählen nicht als Systemausfall im Sinne der Dienstverfügbarkeit.
- 1.7. Im Falle von Systemstörungen oder bei Bekanntwerden von Sicherheitsrisiken können kurzfristige Updates und Upgrades, auch während der üblichen Geschäftszeiten, erforderlich sein. Diese werden mindestens eine Stunde vor Durchführung angekündigt.
- 1.8. Der Nutzer ist nicht berechtigt, die Durchführung von Updates und Upgrades abzulehnen.
- 1.9. Bei Einsatz von Hardware, die nicht über den Anbieter bezogen wurde, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung für die ordnungsgemäße Funktion der Lösung. Außerdem haftet der Kunde für entstandene Schäden an der zentralen STIMME Lösung.

2. Vermietung von Hardware (sofern vereinbart)

- 2.1. Der Anbieter ist verpflichtet, die vermieteten Komponenten dem Mieter zum Gebrauch zu überlassen und während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten. Er beseitigt auf seine Kosten alle bei ordnungsgemäßem Gebrauch durch natürlichen Verschleiß entstehenden Störungen. Für den Fall, dass eine Komponente in der ursprünglichen Form nicht mehr verfügbar sein sollte, ist der Anbieter berechtigt, ein gleichwertiges Nachfolgergerät einzusetzen. Für alle Schäden wegen unsachgemäßen Gebrauch oder unnatürlichen Verschleiß trägt die Kosten zur Wiederherstellung der Mieter.
- 2.2. Erhöht der Nutzer die Anzahl der Lizenzen, wird die zusätzlich erforderliche Hardware in den (Miet-)Vertrag aufgenommen. Die verringerte Mietlaufzeit wird durch einen einmaligen Mietzuschuss ausgeglichen, welcher vom Anbieter entsprechend der Restlaufzeit berechnet wird. Reduziert der Nutzer die Anzahl der Lizenzen, berechtigt dies nicht zur Minderung der Hardwaremiete.
- 2.3. Der Mieter darf die gemietete Hardware nur in geeigneten Umgebungen gem. „Leistungsbeschreibung STIMME“ lagern und nutzen. Auf Wunsch berät der Anbieter den Mieter bezüglich etwaiger Einschränkungen.
- 2.4. Der Mieter hat die Mietgegenstände pfleglich zu behandeln und dem Anbieter alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich mitzuteilen.

- 2.5. Alle an der Mietsache erforderlichen Arbeiten einschließlich Instandsetzung und Erneuerung sowie Störungs- und Schadenbeseitigungen dürfen ausschließlich durch den Anbieter oder dessen Beauftragten ausgeführt werden. Die Rechte aus § 536 a II BGB bleiben unberührt.
- 2.6. Der Mieter ist verpflichtet, für die Mietsache eine Elektronikversicherung in Höhe vom Brutto-Listenpreis der Mietsache abzuschließen oder dafür Sorge zu tragen, dass die Mietsache über eine bestehende Elektronikversicherung gedeckt ist. Auf Verlangen des Anbieters hat er einen ausgefertigten Sicherungsschein an den entsprechenden Elektronik- Versicherer zu übersenden und gegenzeichnen zu lassen.
- 2.7. Bestehen im Falle einer Reparatur durch den Anbieter oder dessen Beauftragten Ansprüche aus der Elektronik-Versicherung, so tritt der Mieter diese an den Anbieter ab, welcher die Abtretung annimmt.
- 2.8. Die gemietete Hardware darf ausschließlich in Verbindung mit dem Dienst „STIMME“ genutzt werden. Die gemietete Hardware überträgt automatisiert Fehlerdaten an den Anbieter bzw. Hersteller.
- 2.9. Der Mieter hat dem Anbieter oder dessen Beauftragten jederzeit den Zugang zur Mietsache zu gewähren, wobei auf den betrieblichen Ablauf beim Mieter Rücksicht zu nehmen ist.

3. Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft / Service

- 3.1. Der Hersteller unternimmt Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der STIMME gem. der Leistungsbeschreibung sowie der AGB des Herstellers.
- 3.2. Darüber hinaus erbringt der Anbieter folgende Serviceleistungen:
(mit * gekennzeichnete Begriffe werden im Anhang erklärt)

Allgemein

- Die Servicezeit* von montags bis freitags, 08:00 bis 18:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen.
- Die Annahme von Störungen innerhalb und außerhalb der vereinbarten Servicezeit* (7x24h).
- Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft.
- Kostenfreie Erbringung von Servicedienstleistungen zur Behebung von Störungen* aus der Ferne (Remote) während der Servicebereitschaft. Ggf. erforderliche Arbeiten vor Ort werden nach Zeit und Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen verrechnet, es sei denn, die Hardware ist gemietet.
- Eine Reaktionszeit* von 1 Stunde innerhalb der Servicezeit bei Störungen der Priorität 1, 2, und 3.
- Die Antrittszeit Remote* bei Störungen der Priorität 1 und Meldung bis 12:00h am gleichen Arbeitstag, sonst am nächsten Arbeitstag (NBD), bei Störungen der Priorität 2 innerhalb von 2 Arbeitstagen (NBD+1) und bei Störungen der Priorität 3 innerhalb von 6 Arbeitstagen (NBD+5).
- Die Antrittszeit vor Ort* bei Störungen der Priorität 1 und Meldung bis 12:00h am nächsten Arbeitstag (NBD), sonst am übernächsten Arbeitstag (NBD+1), bei Störungen der Priorität 2 innerhalb von 2 Arbeitstagen (NBD+1) und bei Störungen der Priorität 3 innerhalb von 6 Arbeitstagen (NBD+5).
- Voraussetzung ist die Einhaltung der Mitwirkungspflichten* durch den Endkunden, insbesondere qualifizierte Störungsmeldung*

Hardware - Service (nur, wenn Hardware vom Anbieter bezogen wurde)

- Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System im
- nächstgelegenen Ersatzteillager zur Instandsetzung.
- Bei Anforderung zwischen 08:00 und 13:00 Uhr erfolgt der Versand am nächsten Arbeitstag, bei Anforderung außerhalb dieser Zeit am übernächsten Arbeitstag. Die Berechnung der Ersatzteile erfolgt zu den vereinbarten Preisen. Sofern die Hardware im Rahmen einer Miete bereitgestellt, erfolgt die Lieferung kostenfrei.
- Der Austausch von Verbrauchsmaterialien, wie z. B. Akkus, ist hiervon ausgenommen und wird immer zu den vereinbarten Preisen in Rechnung gestellt.

Software – Service

- Entgegennahme von Software-Störungen entsprechend den allgemeinen Regelungen und Weiterleitung an den Hersteller, sofern der Anbieter die Störung nicht eigenständig beheben kann.
- Soweit der Kunde Änderungen/Ergänzungen an den Programmen vorgenommen hat, hat er durch einen Probelauf des unveränderten Softwareproduktes nachzuweisen, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen.

- Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

3.3. Folgende Serviceleistungen können zusätzlich in Anspruch genommen werden und sind nicht Bestandteil des Standardleistungsumfanges:

Router – Service

- Inbetriebnahme, Entstörung und Wartung eines durch effexx gelieferten Routers für die Nutzung mit einem **Peoplefone VDSL** Produkt.
- effexx führt für die Dauer des Vertrages notwendige Updates zur Sicherstellung der Funktionen durch, in dessen Rahmen es zu notwendigen Router Neustarts kommen kann.
- Nicht im Servicepreis enthalten sind Konfigurationsanpassungen auf Kundenwunsch sowie Entstörungsmaßnahmen bei Störungen, deren Ursache nicht im Verantwortungsbereich von effexx, sondern außen liegt (z.B. durch Stromausfall oder Fehlkonfiguration des Kunden).

4. Gewährleistung, Haftung und Schadenersatz

4.1. Der Anbieter leistet Gewähr nach den gesetzlichen Vorschriften, ist aber zu Schadenersatz nur im Rahmen nachfolgender Regelungen verpflichtet.

4.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen besteht eine Haftung bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet wie auch auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann.

Bei Verletzung einer solchen Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen. Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter unter den vorgenannten Voraussetzungen bei leichter Fahrlässigkeit nur dann, wenn der Kunde täglich eine Datensicherung durchgeführt hat.

Im Übrigen haftet der Anbieter bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste, die durch die Inkompatibilität der auf der Hardware des Nutzers / Mieters vorhandenen Komponenten mit Software, die durch den Anbieter zur Verfügung gestellt wird, beruhen und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfiguration oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.

Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

4.3. Der Nutzer / Mieter hat dem Anbieter alle Schäden zu ersetzen, die durch Verlust oder Beschädigung der Mietsache oder des Materials in Räumen entstehen, die seiner oder seiner Erfüllungsgehilfen Aufsicht unterliegen sowie Schäden an der zentralen STIMME Plattform, die er zu vertreten hat. Dies gilt nicht, wenn der Kunde und seine Erfüllungsgehilfen nachweislich jede gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

4.4. Spricht der Anbieter bei Vorliegen eines wichtigen Grundes die außerordentliche Kündigung des Nutzungs- / Mietvertrages vor Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer aus, so kann er Schadenersatz nach folgender Maßgabe verlangen:

4.4.1. Erfolgt die außerordentliche Kündigung, weil der Nutzer / Mieter (bei dessen Insolvenz der Insolvenzverwalter) schon die Aufstellung der Hardware aus von dem Anbieter nicht zu vertretenden Gründen verweigert, beträgt der Schadenersatz 1 Jahresmiete / Jahresnutzungsentgelt zuzüglich Entgelt für bereits erbrachte Leistungen.

4.4.2. Erfolgt die außerordentliche Kündigung nach Überlassung der betriebsbereit aufgestellten Hardware an den Nutzer / Mieter, so beträgt er die Hälfte der Mieten / Nutzungsgebühren, dies bis zum Ende der vereinbarten Vertragsdauer zu zahlen wären, höchstens aber 3 Jahresmieten / Jahresnutzungsentgelte.

4.4.3. Ein Schadenersatzanspruch entfällt oder verringert sich, wenn der Nutzer / Mieter nachweist, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

4.4.4. Wenn der Mieter statt der nicht montierten oder der aufgegebenen Hardware eine Hardware von einem Dritten kauft oder mietet, kann der Anbieter auch den gesetzlichen Anspruch auf Vertragserfüllung geltend machen.

4.4.5. Wenn der Nutzer statt des beauftragten Dienstes „STIMME“ einen Dienst von einem Dritten in Anspruch nimmt, kann der Anbieter auch den gesetzlichen Anspruch auf Vertragserfüllung geltend machen.

4.5. Kommt der Nutzer / Mieter mit mehr als 3 Monatsmieten / -nutzungsentgelten in Verzug oder kommt er sonstigen Vertragsverpflichtungen trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung schuldhaft nicht nach, kann der Anbieter den Dienst bis zur Vertragserfüllung außer Betrieb setzen oder die Hardware entfernen. Unberührt hiervon bleibt das Recht des Anbieters, den Nutzungs-/Mietvertrag fristlos zu kündigen und einen sofort fälligen, pauschalierten Schadenersatz zu beanspruchen, der sich wie vorstehend beschrieben berechnet, wobei den Parteien der Nachweis eines geringeren bzw. höheren Schadens vorbehalten bleibt.

5. Zahlungsbedingungen und Preise

5.1. Neben des Nutzungs- bzw. Mietpreis berechnet der Anbieter zu seinen jeweiligen Listenpreisen und Stundensätzen zuzüglich MwSt (derzeit 19%).

- Die Kosten für die Einrichtung des Systems.
- Vom Nutzer / Mieter gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z.B. des Anlagen- oder Leistungsumfanges, der Benutzerdaten oder des Aufstellungsortes der gemieteten Hardware.
- Den Abbau und Rücktransport der gemieteten Hardware einschließlich Transportversicherung und Verpackung bei Vertragsende sowie die Wiederinbetriebnahme von Hardware, die vorübergehend außer Betrieb war.
- Mehraufwendungen für auf Wunsch des Mieters außerhalb ihrer üblichen Arbeitszeiten vorgenommenen Arbeiten.
- Arbeiten zur Beseitigung von Schäden, für die der Nutzer haftet bzw. durch diesen erzeugt wurden.

5.2. Andere Zahlungen als die Nutzungs- und Mietpreise sind spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten. Aufrechnung ist nur mit Gegenansprüchen des Nutzers / Mieters zulässig, die von dem Anbieter nicht bestritten werden oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen aus anderen Verträgen wird ausgeschlossen.

6. Programmrechte, Wechsel des Vertragspartners, Sicherungsübereignung, Nebenabreden, Gerichtsstand

6.1. Der Nutzer / Mieter darf die zur Nutzung des Dienstes überlassenen Programme (Software) mit den vereinbarten Leistungsmerkmalen zur Nutzung des Dienstes STIMME einsetzen; alle anderen Rechte an den Programmen verbleiben ausschließlich bei dem Anbieter.

6.2. Der Anbieter kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf ein anderes zugelassenes Unternehmen übertragen. Dies ist dem Nutzer / Mieter entsprechend vorher anzuzeigen. Der Nutzer / Mieter kann diesbezüglich innerhalb von 1 Monat nach Anzeige durch den Anbieter Widerspruch einlegen.

6.3. Der Anbieter behält sich vor, den diesem (Miet)-Vertrag zugrundeliegenden Mietgegenstand zu evtl. erforderlichen Refinanzierungszwecken als Sicherungsgut zu übereignen.

6.4. Datenschutz: Die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten über den Nutzer / Mieter werden im Sinne des Datenschutzgesetzes gespeichert und verarbeitet, soweit sie für die Geschäftsbeziehung erforderlich sind. Die Daten werden - abgesehen von gesetzlichen oder behördlichen Mitteilungspflichten - nur mit Zustimmung des Kunden an Dritte weitergegeben.

6.5. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Bestätigung in Textform durch den Anbieter.

6.6. Gerichtsstand ist, wenn der Nutzer / Mieter Kaufmann im Sinne des HGB oder eine juristische Person des öffentlichen Rechtes ist, der Sitz des Anbieters. Es gilt deutsches Recht.

Begriffsdefinitionen

Antrittszeit Remote

Die Dauer zwischen der Meldung einer Störung und dem Beginn der tatsächlichen Entstörtätigkeit durch einen Techniker aus der Ferne.

Antrittszeit vor-Ort

Die Dauer zwischen der Meldung einer Störung und dem Eintreffen eines Technikers vor Ort. Ausschlaggebend ist der Eintreffzeitpunkt an der Pforte des Kunden. Die Wegezeit auf dem Gelände bzw. im Gebäude des Kunden ist nicht Bestandteil der Antrittszeit vor-Ort.

Arbeitstag

Als Arbeitstag gilt Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

Mitwirkungspflichten

Als Mitwirkungspflichten sind die Leistungen definiert, die der Endkunde erbringen muss, um eine qualifizierte Störungsbearbeitung zu ermöglichen. Dies umfasst neben einer qualifizierten Störmeldung auch das ausschließen von Fehlern in der eigenen Systemumgebung (soweit möglich), das Verschaffen von Zugang / Zutritt zu relevanten Räumen und die Ermöglichung des Zugriffs auf relevante Systeme. Generell wird die aktive Mitarbeit des Endkunden bei der Störungslokalisierung sowie -behebung erwartet.

Peripherie

Alle dezentralen Komponenten, die der Endbenutzer einsetzt bzw. die der Anschaltung von Endbenutzereinrichtungen dienen, z. B. Telefone, DECT-Telefone, a/b-Adapter und DECT-Sender.

Programmfehler

Programmfehler sind Abweichungen von der jeweiligen Programmbeschreibung bzw. Abweichungen eines Leistungsmerkmals von einer zugesicherten Eigenschaft. Fehler müssen reproduzierbar sein.

Qualifizierte Störmeldung

Eine Störmeldung ist qualifiziert, wenn sie die wesentlichen Informationen enthält, damit das Serviceteam ohne weitere Rückfrage beim Melder erste Entstörmaßnahmen unternehmen kann. U. a. werden folgende Informationen benötigt: Vertragsnummer, Anlagennummer, Störbild, betroffene User /Anzahl, Auswirkung auf Geschäftsprozesse, Ansprechpartner (vor Ort), betroffene Komponenten.

Reaktionszeit

Als Reaktionszeit wird die Zeit definiert, welche zwischen dem Eingang einer Störmeldung im effexx Remote-Service-Center bis zur ersten nicht-automatisierten Rückmeldung durch effexx vergeht. Ausschlaggebend ist die Rückmeldung von effexx mit Übermittlung einer Ticketnummer.

Servicezeit

Der Zeitraum, in dem Serviceleistungen gemäß der vertraglichen Vereinbarung erbracht werden.

Störung

Eine Störungen im Sinne dieses Vertrags liegt vor bei einer, unter der Annahme von unveränderten Rahmenbedingungen beim Endkunden, ungeplant auftretenden Einschränkung oder eines Ausfalls eines vertraglich zugesicherten Service, der eine Einschränkung des Kunden-Geschäftsprozesses verursacht.

Störungspriorität

Eine Störung wird nach folgenden Prioritätskriterien (abgekürzt „Prio“ oder „Priorität“, die anschließende Ziffer definiert den Grad der Priorität) eingestuft:

Sollte im Laufe einer Störungsbearbeitung durch effexx festgestellt werden, dass die mit dem Kunden zum Zeitpunkt der Störungsmeldung festgelegte Priorität nicht der Definition entspricht oder sich durch Bereitstellung einer Umgehungslösung die Ausgangssituation verändert hat, kann effexx die Priorität neu bewerten.

Die Prioritäten sind wie folgt definiert:

- Prio 1: Serviceeinschränkung, welche erhebliche Einschränkungen in der Nutzung des Systems, aktiver Netzelemente bzw. der Funktionen von Applikationen zur Folge hat.
- Prio 2: Serviceeinschränkung, welche die Nutzung des Systems, aktiver Netzelemente bzw. die Funktionen von Applikationen einschränkt.
- Prio 3: Serviceeinschränkung, welche die Nutzung des Systems, aktiver Netzelemente bzw. die Funktionen von Applikationen nur unwesentlich einschränkt.

Zentral Komponenten

Komponenten die im Rechenzentrum des Anbieters verbaut sind sowie wesentliche Komponenten am jeweiligen Kundenstandort. Wesentliche Komponenten sind solche, deren Ausfall eine Prio 1 Störung für den Standort bedeutet.

===== Ende des Dokuments =====