

# Allgemeine Geschäftsbedingungen | v202312

## 1. Begriffsbestimmungen

Die folgenden Definitionen gelten unabhängig davon, ob der fragliche Begriff im Singular oder im Plural verwendet wird.

- 1.1. **„Updates“**: alle Aktualisierungen, Ergänzungen, Anpassungen, Weiterentwicklungen, Verbesserungen, individuelle Anpassungen und generell alle Änderungen, die Anbieter auch im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienste an den Produkten vornimmt.
- 1.2. **„Kundendienst“**: die Bereitstellung eines Helpdesk-Dienstes für technische Belange, der dem Kunden nach Möglichkeit technische Lösungen für die korrekte Nutzung der Produkte unterbreitet.
- 1.3. **„Kunde“**: meint die Person, die in dem an sie gerichteten Angebot ausdrücklich als solche bezeichnet wird.
- 1.4. **„Vertrag“**: die gesamte Vereinbarung zur Regelung der Beziehung zwischen Anbieter und dem Kunden (im Folgenden zusammen auch als „Parteien“ bezeichnet) in Bezug auf die Produkte, die dem Kunden von Anbieter angeboten werden und in dem Angebot genannt sind. Der Vertrag besteht aus dem Angebot, den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und - sofern im Zusammenhang mit dem jeweiligen Produkt erforderlich - den **„Recurring Services – Allgemeine Vertragsbedingungen“** und dem **„Recurring Services – Base Service Level Agreement (SLA)“** zusammen mit den diesbezüglichen SLA-Zusatzvereinbarungen, den **„Recurring Services - Besondere Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP“**, **„Recurring Services - Besondere Vertragsbedingungen & SLA für Managed Voice“** (im Folgenden einzeln oder zusammen auch kurz als **„Bedingungen für Recurring Services“** bezeichnet) sowie aus allen sonstigen Anhängen, die dem Kunden auch elektronisch bzw. telematisch bereitgestellt wurden. Die vorgenannten Dokumente sowie auch die spezifischen Vereinbarungen und technischen Anlagen, die für bestimmte Produkte vorgesehen sind, stellen einen wesentlichen Bestandteil des Vertrags dar.
- 1.5. **„Zugangsdaten“**: meint die Authentifizierung, über die die Produkte zugänglich sind und genutzt werden können, einschließlich der ID-Kennziffern und Zugangsschlüssel, die Anbieter dem Kunden zur Verfügung stellt.
- 1.6. **„Anbieter“**: die im Angebot im Formular „Verschiedenes“ im Abschnitt "Gültigkeit des Angebots" als Anbieter angegebene Gesellschaft.
- 1.7. **„Waren“** (oder „Ware“): ist der Oberbegriff für die physischen Bauteile (die sogenannte „Hardware“) und die nicht physischen Bestandteile der Rechner sowie deren Zubehör (sogenannte „Peripheriegeräte“) und das Material, das Anbieter dem Kunden liefert. Als Waren gelten beispielsweise die Personal Computer, Multimedia-Totems, Drucker und die physischen Server.
- 1.8. **„Angebot“**: die Offerte, die Anbieter dem Kunden unterbreitet und die insbesondere das technische Datenblatt und die Angabe der Preise für jedes angeforderte Produkt umfasst. Das Angebot kann dem Kunden auch über elektronische oder telematische Kommunikationsmittel übermittelt werden.
- 1.9. **„Dienstzeiten“**: meint die Zeiten, innerhalb derer die von Anbieter eingesetzten Mitarbeiter die Eingriffe durchführen. Die Dienstzeiten umfassen die **„regulären Geschäftszeiten“**, die hier in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben sind (vorbehaltlich abweichender Angaben im Angebot), und die **„Bereitschaftszeiten“**, also alle anderen Uhrzeiten außerhalb der regulären Geschäftszeiten, sofern im Angebot vorgesehen.
- 1.10. **„Portal“**: die Anbieter Online-Plattform, auf die der Kunde bei einer elektronischen/telematischen Vertragsaushandlung zugreifen kann, um die betreffenden Produkte auszuwählen und zu bestellen.
- 1.11. **„Preis“** (oder „Preise“): das Entgelt, das der Kunde für die hier vertragsgegenständlichen Produkte an Anbieter zahlen muss.
- 1.12. **„Produkte“** (oder „Produkt“): meint übergreifend die hier vertragsgegenständlichen Waren, Software und Dienste, die Anbieter dem Kunden gegen Zahlung des Preises zur Verfügung stellt.
- 1.13. **„Projekt“**: bezeichnet die Gesamtheit aller Tätigkeiten, die für die Ausarbeitung und, sofern im Angebot vorgesehen, für die Durchführung eines Projekts zur Realisierung von Werken oder zur Erbringung von IT-Diensten innerhalb einer vorbestimmten Frist und gegen ein im Voraus festgelegtes Entgelt erforderlich sind.
- 1.14. **„Geistiges Eigentum“**: meint jedes Recht an geistigem und gewerblichem Eigentum, unabhängig davon, ob die Anmeldung erfolgte oder gegebenenfalls nur teilweise erfolgte, und überall auf der Welt, wie z. B. Marken, Patente, Gebrauchsmuster, Entwürfe und Modelle, Domännamen, Know-how, urheberrechtlich geschützte Werke, Datenbanken und Software (einschließlich, aber nicht beschränkt auf deren Ableitungen, den Quellcode, den Objektcode und die Schnittstellen).
- 1.15. **„Technisches Datenblatt“**: meint das Dokument mit der vollständigen Liste aller Produkte, die Anbieter dem Kunden anbietet.
- 1.16. **„Dienste“** (oder „Dienst“): ist der Oberbegriff für Kundendienstleistungen, Wartung und Instandhaltung, Projekte und die **„Recurring Services“**, sofern im Angebot vorgesehen, wie näher in den Bedingungen für Recurring Services beschrieben und geregelt.
- 1.17. **„Software“**: meint alle Softwareprodukte von Anbieter oder Dritten, die im Angebot genannt sind und für die Nutzung durch den Kunden lizenziert wurden (wie z. B. Betriebssysteme, Basissoftware oder Anwendungen); inbegriffen sind hier auch alle Anwendungen, die notwendig sind, um dem Kunden die Nutzung der vertragsgegenständlichen Recurring Services zu ermöglichen.
- 1.18. **„Ticket“**: das System, mit dem Anbieter auf dem Anbieter-System die Supportanfragen des Kunden sowie die durchgeführten oder geplanten Eingriffe speichert.
- 1.19. **„Endbenutzer“**: bezeichnet jeden internen und externen Mitarbeiter des Kunden, der von diesem autorisiert wurde, sich mit den Zugangsdaten einzuloggen, um auf die angebotsgegenständlichen Produkte zuzugreifen und diese zu nutzen.

## 2. Gegenstand und Ausschlüsse

- 2.1. Die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Beziehung zwischen Anbieter und dem Kunden hinsichtlich des Kaufs der Produkte durch den Kunden und der Erbringung der Dienste, die in den vom Kunden angenommenen Angeboten jeweils genannt sind. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten auch übergeordnete Bestimmungen, die, sofern in den Bedingungen für Recurring Services nicht anders festgelegt, auch in Bezug auf die Recurring Services gelten.
- 2.2. Die Produkte und Dienste, die Gegenstand jedes Angebots sind, werden auf der Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen identifiziert und ausgelegt, und der Kunde übernimmt die volle und alleinige Verantwortung für die Richtigkeit dieser Angaben.
- 2.3. Sofern im Angebot nicht ausdrücklich inbegriffen, werden Installation und Konfiguration der Produkte gesondert in Rechnung gestellt. Falls die Parteien nach Abschluss dieses Vertrags die Bereitstellung weiterer Produkte vereinbaren, erfolgt dies durch Unterzeichnung weiterer Angebote, die den Gegenstand des vorliegenden Vertrags ergänzen. Die Parteien bestätigen, dass die Lieferung aller weiteren Produkte durch die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und, sofern vorgesehen, durch die Bedingungen für Recurring Services geregelt wird, in der zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Angebots geltenden Fassung, die auf den gesamten Vertrag auch in Bezug auf die bereits unterzeichneten vorherigen Angebote Anwendung finden wird.

### **3. Modalitäten und Fristen für die Lieferung der Waren**

- 3.1. Sofern im Angebot nicht anders angegeben, wird die Ware an die vom Kunden angegebene Adresse geliefert und übergeben. Für Bestellungen mit einem Wert unter 100,00 € (zzgl. MwSt.), und sofern keine Installationsleistung am Kundenstandort angefordert wurde, fällt eine Versandkostenpauschale von 12,00 € (zzgl. MwSt.) an. Bei Lieferung durch ein externes Speditionsunternehmen versteht sich der Transport der Ware auf Gefahr des Kunden, und Anbieter haftet in keinem Fall für Transportschäden.
- 3.2. Die im Angebot oder in einer späteren schriftlichen Mitteilung angegebenen Lieferfristen sind als Richtwert zu betrachten und sind für die Ausführung des Auftrags durch Anbieter weder verbindlich noch wesentlich. Anbieter haftet insofern nicht für etwaige Schäden gleich welcher Art, die sich gegebenenfalls aus Lieferverzögerungen ergeben. Eine Haftung aufseiten Anbieter in den in Absatz 16.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Fällen ist in jedem Fall ausgeschlossen.
- 3.3. Mit Bezugnahme auf spezifische Pflichten, Modalitäten und Fristen zur Erbringung der Recurring Services wird auf die Bestimmungen in den diesbezüglichen Bedingungen für Recurring Services verwiesen.

### **4. Arbeiten am Standort des Kunden Installation, Aktivierung und Abnahme der Produkte**

- 4.1. Sofern im Zusammenhang mit der Lieferung von Produkten oder der Erbringung von Diensten Arbeiten in den Räumlichkeiten des Kunden durchgeführt werden müssen, erklärt Anbieter, diesbezüglich alle technischen Maßnahmen zu ergreifen, um die Sicherheit und Unversehrtheit seiner Mitarbeiter zu gewährleisten und alle Gesetzesvorschriften in Sachen Sicherheit am Arbeitsplatz einzuhalten (gesetzesvertretendes Dekret Nr. 81/08 i. d. g. F.). Der Kunde sorgt seinerseits für die Bereitstellung geeigneter Räumlichkeiten, Ausrüstungsgegenstände und Flächen für die Tätigkeiten des Personals von Anbieter sowie auch für die Einhaltung der Sicherheits- und Arbeitsschutzvorschriften. Er verpflichtet sich des Weiteren, erforderlichenfalls alle Informationen und Unterlagen über die in der jeweiligen Arbeitsumgebung bestehenden Risiken sowie über die Präventions- und Notfallmaßnahmen und -verfahren im Zusammenhang mit seinen Geschäftstätigkeiten zur Verfügung zu stellen.
- 4.2. Sofern im Angebot vorgesehen, sorgt Anbieter für die Lieferung und Installation der Produkte in den vom Kunden für deren einwandfreien Betrieb entsprechend vorbereiteten Räumlichkeiten. Zu diesem Zweck stellt der Kunde den technischen Mitarbeitern von Anbieter alle Daten und Informationen zur Verfügung, die für die ordnungsgemäße Durchführung der Arbeiten benötigt werden. Der Kunde erklärt außerdem, dass er über alle Lizenzen, Erlaubnisse und Genehmigungen verfügt, die für die ordnungsgemäße Durchführung der Installationsarbeiten durch Anbieter erforderlich sind.
- 4.3. Während der Installation der Produkte verpflichtet sich der Kunde, Material und Ausrüstungsgegenstände von Anbieter, die in den Räumlichkeiten des Kunden verbleiben, sicher zu verwahren. Im Anschluss an die Abnahme wird ein Abnahmeprotokoll erstellt, das vom Kunden und gegebenenfalls auch von dem für die Abnahme zuständigen technischen Mitarbeiter zu unterzeichnen ist. Der Kunde erteilt Anbieter die Genehmigung, die Installations- und die zukünftigen Wartungsarbeiten an den Produkten mittels eines - auch dauerhaft eingerichteten - Fernzugriffs mit Einsatz der marktüblichen Tools durchzuführen.
- 4.4. Bei Produkten, die der Kunde zur Nutzung aktivieren muss, stellt Anbieter dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Der Kunde ist sich bewusst, dass unbefugte Dritte, die Kenntnis von diesen Zugangsdaten erlangen, auf die Produkte zugreifen und diese nutzen könnten. Der Kunde ist in jedem Fall allein für den unbefugten Zugriff und/oder Einsatz der Produkte mit den Zugangsdaten verantwortlich. Der Kunde muss die Zugangsdaten streng vertraulich und mit größter Sorgfalt behandeln, er darf sie nicht an Dritte abtreten oder deren Nutzung durch unbefugte Dritte zulassen, und muss dies auch für jeden Endbenutzer sicherstellen. Anbieter haftet in keinem Fall für direkte und/oder indirekte Schäden, die dem Kunden, einem Endbenutzer und/oder Dritten infolge der Nichteinhaltung der Bestimmungen dieses Absatzes durch den Kunden und/oder eines Endbenutzer entstehen können.
- 4.5. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Anbieter während der Laufzeit des Vertrages berechtigt ist, die gültige Aktivierung der Produkte ohne vorherige Ankündigung zu verifizieren. Diese Kontrollen können auch mithilfe von Computerprogrammen erfolgen (z. B. durch automatische Übermittlung an Anbieter der Identifikationsdaten der Lizenzen und aller Informationen, die zur Validierung dieser Lizenzen auf den Systemen des Kunden erforderlich sind). Stellt sich heraus, dass die Produkte nicht gültig aktiviert wurden, dass es sich nicht um Originalprodukte oder um Fälschungen handelt, oder dass der Kunde über keine gültige Lizenz verfügt, kann Anbieter ohne vorherige Ankündigung die Nutzung der Produkte unterbinden und die Bereitstellung der Dienste einstellen.

### **5. Preis, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen**

- 5.1. Der Kunde verpflichtet sich, für alle Produkte und Dienste, die Gegenstand des vom Kunden jeweils angenommenen Angebots sind, die im Angebot angegebenen Preise zu zahlen. Die Preise werden von Anbieter mit ordnungsgemäßer Rechnung angefordert. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Rechnungen in einem elektronischen Format übermittelt werden.
- 5.2. Die Fristen und Modalitäten der Rechnungsstellung und der Zahlung sind durch die Bedingungen für Recurring Services geregelt, es sei denn, das Angebot enthält eine ausdrückliche Regelung diesbezüglich. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich Mehrwertsteuer. Alle Steuern und Gebühren (wie Bankgebühren) gehen zu Lasten des Kunden.
- 5.3. Die Zahlungsverpflichtung aus diesem Vertrag ist unwiderruflich, und die geschuldeten Beträge werden nicht erstattet, es sei denn, der Vertrag sieht eine andere Regelung vor.
- 5.4. Der Kunde verzichtet schon jetzt auf die Verrechnung seiner Verbindlichkeiten gegenüber Anbieter mit seinen etwaig bestehenden Forderungen gegen Anbieter.
- 5.5. Gemäß den Vorschriften des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 231/2002 ist der Kunde bei Zahlungsverzug oder Nichtzahlung seiner vertraglich geschuldeten Beträge zur Zahlung von Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe verpflichtet. Verzugszinsen sind ab Verzugseintritt geschuldet, eine Inverzugsetzung ist nicht erforderlich. Der Kunde muss die Kosten, die für die Einziehung nicht fristgerecht gezahlter Beträge entstehen, erstatten.
- 5.6. Falls im Rahmen der Recurring Services Produkte bereitgestellt werden, die Eigentum von Drittunternehmen sind, werden die an Anbieter für die Lieferung dieser Produkte zu zahlenden Gebühren automatisch an etwaige Preisänderungen der betreffenden Drittunternehmen angepasst. Anbieter ist in keiner Weise für solche Preisänderungen, die vom Hersteller für diese Produkte vorgenommen werden, verantwortlich.
- 5.7. Der Kunde verzichtet auf die Möglichkeit, Einwendungen zu erheben, sofern er nicht zuvor seine Zahlungsverpflichtungen gemäß dem vorliegenden Punkt 5 erfüllt hat.

### **6. Kundendienst und Stundensatz**

- 6.1. Sofern im Angebot ausdrücklich vorgesehen, stellt Anbieter dem Kunden für die im Vertragsangebot genannten Produkte Kundendienstleistungen bereit. Abgesehen von den im Angebot vereinbarten Bestimmungen, ist Anbieter in keinem Fall verpflichtet, für Geräte, Ausrüstung und Software, die den Kunden und/oder Dritten gehören (bzw. in deren Verfügungsgewalt stehen) Kundendienst zu leisten. Anbieter verpflichtet sich, für den Kunden alle unter diesem Punkt genannten kundendienstlichen Leistungen mit der nötigen Sorgfalt und unter Einsatz geeigneter Mittel und qualifiziertem Personal zu erbringen, und übernimmt hierbei eine Mittel- und keine Ergebnisverpflichtung.

- 6.2. Nachdem der Kunde eine Supportanfrage in der ihm mitgeteilten Form übermittelt hat, erstellt Anbieter auf dem firmeneigenen System ein Ticket, legt vorab die Priorität des Eingriffs fest und nimmt die Anfrage an. Zur Erledigung muss der Kunde Anbieter alle erforderlichen Informationen liefern, um die Ursache für seine Meldung zu ermitteln, und stellt Anbieter auf Verlangen eigene Mitarbeiter oder sonstige Unterstützung zur Verfügung, falls dies erforderlich ist. Die Reaktionszeiten sind im Voraus festgelegt und richten sich nach der Priorität des jeweiligen Eingriffs. Die kundendienstlichen Eingriffe werden während der vereinbarten Dienstzeiten per Fernzugriff oder vor Ort durchgeführt. Für Eingriffe, die während der als Bereitschaftsdienstes ausgewiesenen Uhrzeiten durchgeführt werden, können gegebenenfalls Beschränkungen gelten.
- 6.3. Der Preis für Kundendienstleistungen werden von Anbieter je nach Art der Dienstleistung (remote oder onsite), Ort und beteiligtem technisch-professionellem Personal festgelegt. Auf schriftliche Anfrage des Kunden wird der Anbieter ihm die aktuelle Preisliste übermitteln.  
Bei Einsätzen außerhalb der regulären Geschäftszeiten fallen folgende Preisaufschläge an:
  - Werktage und Samstag: + 30 %
  - Sonn- und Feiertage: + 50 %.
- 6.4. Sofern zutreffend sind alle weiteren Fristen und Modalitäten zur Bereitstellung von Kundendienstleistungen für spezifische Produkte durch die Sonderklauseln und die SLAs in den Bedingungen für Recurring Services geregelt.

## **7. Gewährleistung und Verwirkung des Anspruchs, Ausschlüsse**

- 7.1. Sofern im Angebot vorgesehen, erteilt Anbieter zusätzlich zu der Gewährleistung des Herstellers eine Garantie auf Konstruktions- und/oder Herstellungsfehler gemäß den technischen Spezifikationen und innerhalb der Grenzen der Herstellergarantie.
- 7.2. Die Garantie kann Folgendes beinhalten:
  - On-Site: umfasst Arbeitszeit, Ersatzteile und die Gebühren Onsite Fee.
  - On-Center: umfasst Arbeitszeit und Ersatzteile; die Onsite Fee ist kostenpflichtig
  - Parts-Only: umfasst die Ersatzteile; Arbeitszeit und Onsite Fee sind kostenpflichtig.
  - Pickup & Return: Reparaturen erfolgen durch den Hersteller; von Anbieter erbrachte Leistungen sind kostenpflichtig.
  - Exchange: Austausch durch den Hersteller; Arbeitszeit von Anbieter-Mitarbeitern ist kostenpflichtig.
- 7.3. Die Garantie gilt für höchstens 12 (zwölf) Monate ab dem Lieferdatum der Ware. Der Kunde muss die Ware bei Erhalt auf etwaige Abweichungen hinsichtlich ihrer Art und Eigenschaften prüfen. Sofern nicht anders vereinbart und unbeschadet der geltenden Gesetzesbestimmungen, muss der Kunde offensichtliche Mängel und/oder Fehler innerhalb von 8 (acht) Tagen ab Lieferung anzeigen. Versteckte Mängel und/oder Fehler bzw. solche, die bei Anwendung gewöhnlicher Sorgfalt nicht erkennbar sind, müssen innerhalb von 8 (acht) Tagen nach ihrer Entdeckung gemeldet werden.
- 7.4. Falls der Kunde Mängel an der Ware feststellt, wird Anbieter eine Frist in angemessenem Umfang (in jedem Fall mindestens 30 Tage) eingeräumt, um das Vorhandensein dieser Mängel zu prüfen, und danach nach eigenem Ermessen entweder für die Reparatur oder den Austausch der fehlerhaften Ware zu sorgen.
- 7.5. Die Wiederherstellung des Betriebssystems und von Programmen bzw. Daten sowie die diesbezüglich erbrachten Leistungen von Anbieter, Kundendienst vor Ort und die Lieferung von Ersatzgeräten sind in jedem Fall von der Garantie ausgeschlossen.
- 7.6. Ausdrücklich von der Garantie ausgeschlossen sind Mängel oder Fehlfunktionen der Waren, die auf bloße Unterbrechungen oder Fehler sowie auf nicht vom Hersteller oder Anbieter zu vertretende Ursachen zurückzuführen sind, wie beispielhaft und nicht abschließend (a) Schäden infolge unsachgemäßer oder fahrlässiger Nutzung oder Handhabung, Veränderung und/oder Nichteinsatz von gelieferten Waren und/oder Einsatz von Nicht-Originalteilen, (b) Schäden infolge von Stromschlag, Feuer, Flüssigkeiten, Blitzschlag, Überspannung, Elektroschock, Unfällen im Zusammenhang mit Stößen oder Stürzen, Computerviren, Nichtbeachtung der Sicherheitsbestimmungen, unvorhersehbaren Umstände und/oder höherer Gewalt. Darüber hinaus sind ausdrücklich von der Garantie ausgeschlossen: verschleiß- oder verbrauchsbedingter Austausch von Teilen, Tätigkeiten der Wartung, Reinigung, Kalibrierung, Installation und zum Anschluss von Produkten. In jedem Fall übernimmt Anbieter keine Haftung oder Garantie, sofern dies in dem vorliegenden Vertrag nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

## **8. Lieferung von Produkten zur Reparatur im Rahmen der Garantie oder des Kundendienstes und Rückgabe des Produktes**

- 8.1. Bevor der Kunde ein Produkt, das repariert werden muss oder für das eine Kundendienstanfrage gestellt wurde, an Anbieter sendet, muss er für die vollständige Sicherung der auf dem Gerät gespeicherten Daten und Programmen sorgen.
- 8.2. In keinem Fall haftet Anbieter für den auch nur teilweisen Verlust von Daten während eines Eingriffs. Sofern nicht anders vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, das Produkt zusammen mit allen technischen Handbüchern, Treibern, Software-Anwendungen, Netzteilen, Verbindungskabeln, Lizenzen und Lizenzcodes sowie Passwörtern oder sonstigen Zugangsdaten zu übergeben. Anbieter wird alle ausgetauschten Teile einhalten und entsorgen, es sei denn, eine andere Regelung wurde vereinbart.
- 8.3. Im Falle einer Reparatur der Ware und vorbehaltlich der Anwendung der Garantie bezieht sich der für Ersatzteile angebotene Preis allein auf die Materialkosten. Die Arbeitszeit für die Installation und Konfiguration sowie alle weiteren, für die Inbetriebnahme erforderlichen Leistungen wie Verwaltungs- und Prüfkosten werden dem Kunden auf der Grundlage des nachweislich entstandenen Aufwands in Rechnung gestellt.
- 8.4. Die Rückgabe des reparierten Produkts an den Kunden erfolgt gegen Vorlage des Anbieter-Reparatscheins. Sofern nicht anders vereinbart, muss das reparierte Produkt innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Meldung über den Abschluss der Reparaturarbeiten bei Anbieter abgeholt werden. Nach Ablauf dieser Frist werden nicht abgeholte Produkte fachgerecht entsorgt, und die Entsorgungskosten dem Kunden in Rechnung gestellt.

## **9. Entsorgung von Verpackungsmaterial, Rücknahme von gebrauchten IT-Geräten**

- 9.1. Die Kosten für Sonderverpackungen auf Wunsch des Kunden, oder falls – zum Beispiel wegen einer vom Regelfall abweichenden Transportart – eine andere Standardverpackung, als Anbieter normalerweise einsetzt, verwendet werden muss, trägt der Kunde.
- 9.2. Auf Verlangen und auf Kosten des Kunden ist Anbieter bereit, im Zusammenhang mit den Installationstätigkeiten das gesamte Verpackungs- und Umverpackungsmaterial für die IT-Geräte und das Zubehör abzuholen. Das Material wird zunächst am Anbieter Firmensitz zwischengelagert und anschließend gemäß den gesetzlichen Verfahren und Vorschriften entsorgt.
- 9.3. Auf Wunsch des Kunden nimmt Anbieter im Zuge der Installation auch ausgemusterte IT-Geräte zurück. Sofern im Angebot nicht anders angegeben, belaufen sich die Kosten für diese Leistung auf 20,00 € (zzgl. MwSt.) pro Gerät.

## **10. Pflichten und Erklärungen des Kunden**

- 10.1. Mit dem Vertrag verpflichtet sich der Kunde:
  - (i) Anbieter die in jedem Angebot angegebenen Preise zu zahlen,

- (ii) die Produkte in der vertraglich vereinbarten Weise und ausschließlich für die Zwecke, für die sie bestimmt sind, zu verwenden,
  - (iii) Anbieter alle nötigen Informationen zur Verfügung zu stellen, damit Anbieter die Verpflichtungen aus diesem Vertrag korrekt und vollständig erfüllen kann, und Anbieter unverzüglich über alle diesbezüglichen Änderungen zu informieren.
- 10.2. Mit der Zustimmung zu den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt der Kunde: (a) über alle Rechte und Befugnisse zu verfügen, die für den Abschluss und die uneingeschränkte und rechtswirksame Erfüllung des Vertrags erforderlich sind, und (b) die Produkte und Dienste (sowie etwaige Updates) ausschließlich für den eigenen firmeninternen Gebrauch und im Rahmen seiner eigenen unternehmerischen, handwerklichen, gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit zu nutzen, und dass aus diesem Grund die Bestimmungen des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 206/2005 über den Verbraucherschutz nicht anwendbar sind.
- 10.3. Es ist untersagt, die Produkte zum Zwecke der Hinterlegung, der Speicherung, des Versands, der Veröffentlichung, der Übermittlung und/oder der gemeinsamen Nutzung von Daten, Anwendungen oder elektronischen Dokumenten zu verwenden, die:
- (i) gegen die geistigen Eigentumsrechte von Anbieter und/oder von Dritten verstoßen,
  - (ii) diskriminierende, verleumderische, beleidigende oder bedrohende Inhalte haben,
  - (iii) pornografisches, kinderpornografisches, obszönes oder anderweitig gegen die guten Sitten verstoßendes Material enthalten,
  - (iv) Viren, Würmer, Trojaner oder andere digitale Elemente mit verseuchender oder zerstörender Wirkung enthalten,
  - (v) die Spamming, Phishing oder Ähnliches darstellen,
  - (vi) die in irgendeiner Art gegen geltende Gesetzes- und/oder behördliche Vorschriften verstoßen.
- 10.4. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Produkte gegebenenfalls Software von Dritten (auch Open Source) enthalten oder erfordern. Er verpflichtet sich auch gemäß Artikel 1381 des italienischen Zivilgesetzbuches die für diese Software speziell geltenden Bedingungen zu beachten, und übernimmt diese Verpflichtung für jeden Endbenutzer. Erforderlichenfalls wird Anbieter dem Kunden diese Bedingungen in geeigneter Weise zur Kenntnis bringen.

## 11. Geistiges Eigentum, Lizenzen und Produkte von Drittanbietern

- 11.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass alle Rechte des geistigen Eigentums und der wirtschaftlichen Verwertung in Bezug auf die Produkte (u. a. Quellcode, Objektcode, Algorithmen, Infografiken, Schnittstellen, APIs, Programmierlogik der Produkte usw.), die Recurring Services und die diesbezüglichen vorbereitenden Tätigkeiten und die zugehörige Dokumentation, auf das System, das Portal, die Updates und auf alle Ergebnisse, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienste durch Anbieter an den Kunden entstehen, im Ganzen und in Teilen und überall auf der Welt ausschließliches Eigentum von Anbieter und/oder den anderen Lizenzgebern oder Drittanbietern sind und bleiben. Alle Rechte an Warenzeichen, Logos, Namen und anderen Unterscheidungsmerkmalen, die mit den Produkten und/oder Diensten verbunden sind, verbleiben ebenfalls bei Anbieter (oder ggf. einer anderen Partei), so dass der Kunde diese in keiner Weise ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von Anbieter (oder eines anderen Rechteinhabers) verwenden darf. Der Kunde verpflichtet sich daher, das Eigentum und die Rechtsgültigkeit der geistigen Eigentumsrechte von Anbieter nicht anzufechten.
- 11.2. Hat der Vertrag Softwareprodukte zum Gegenstand, und sofern die Bedingungen für Recurring Services keine anders lautenden Bestimmungen in Bezug auf die Software, die notwendig ist, um die Recurring Services nutzen zu können, enthalten, gewährt Anbieter dem Kunden eine nicht exklusive, kostenpflichtige, nicht übertrag- oder abtretbare oder unterlizenzierbare und zeitlich auf die Laufzeit eingeschränkte Lizenz zur Nutzung der Software und aller Updates.
- 11.3. Der Kunde verpflichtet sich auch im Sinne von Artikel 1381 des italienischen Zivilgesetzbuches für jeden seiner internen und externen Mitarbeiter, bei der Nutzung der Produkte und Dienste streng die Grenzen, die durch diesen Vertrag gewährt werden, zu beachten, und alle Gesetzschriften in Sachen geistiges Eigentum von Anbieter oder Dritten zu befolgen. Daher verpflichtet sich der Kunde beispielsweise, aber nicht ausschließlich:
- (i) die technischen Beschränkungen und Schutzmaßnahmen in den Produkten und/oder Updates nicht zu umgehen,
  - (ii) die Produkte und/oder Updates nicht zu decodieren, zu dekompileieren oder zu disassemblieren (oder die Decodierung, Dekompilierung oder Disassemblierung zuzulassen), es sei denn, dies ist ausdrücklich gesetzlich erlaubt und erfolgt wie auch immer innerhalb der Grenzen dieser Vorschriften,
  - (iii) vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Einschränkungen und oder mit ausdrücklicher Genehmigung von Anbieter keine Kopien der Produkte und/oder der Updates zu erstellen,
  - (iv) nicht mehr Benutzer zu aktivieren, als im Angebot ausdrücklich angegeben sind, und die Produkte nicht über die im Angebot angegebene Dimensionierung und operativen Grenzen hinaus zu nutzen,
  - (v) die Produkte und/oder Recurring Services und/oder Updates nicht zu veröffentlichen und/oder mit unbefugten Dritten zu teilen, auch nicht über das Netz,
  - (vi) die Produkte und/oder Updates nicht gesetzeswidrig zu verwenden.
- 11.4. Bei der Nutzung von Produkten, die Eigentum Dritter sind, bilden die jeweiligen Nutzungsbedingungen, SLAs und/oder Informations- oder Vertragsunterlagen einen wesentlichen Bestandteil der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, und der Kunde erklärt, die darin enthaltenen Bestimmungen gelesen und verstanden zu haben und diesen zuzustimmen. Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden die gegenständlichen Unterlagen über geeignete Systeme oder Kanäle zur Verfügung zu stellen (z.B. über Links im Angebot oder in den spezifischen Bedingungen für Recurring Services).

## 12. Vertraulichkeit

- 12.1. „**Vertrauliche Informationen**“ meint (a) alle Informationen, Daten oder Nachrichten sensibler oder vertraulicher Art, die der Kunde Anbieter in einer beliebigen Form oder Weise übermittelt (wie z. B.: Listen von Kunden- und Lieferanten, Präsentationen, Geschäftsstrategien und -informationen, in Entwicklung befindliche Produkte und Prozesse, Neuerungen und Entdeckungen, Designs und Gebrauchsmuster, Know-how und Kundenstammdaten), sowie (b) alle Informationen, Dokumente, Daten oder Nachrichten, die Anbieter dem Kunden in einer beliebigen Form oder Weise übermittelt, einschließlich Informationen, die sich auf die Produkte und/oder Dienste beziehen.
- 12.2. Die Parteien verpflichten sich daher auch im Sinne von Artikel 1381 des italienischen Zivilgesetzbuches für ihre eigenen Angestellten und Mitarbeiter, solche Vertraulichen Informationen der Gegenpartei nicht weiterzugeben und sie nicht für andere als die vertraglich vorgesehenen Zwecke zu verwenden, und alle geeigneten Maßnahmen zu ergreifen, um die Vertraulichkeit dieser Informationen zu wahren.
- 12.3. Die hier vereinbarten Vertraulichkeitspflichten gelten nicht für vertrauliche Informationen, von denen die empfangende Vertragspartei nachweisen kann, dass diese Informationen a) bereits vor und unabhängig von der Offenlegung durch die offenlegende Vertragspartei bekannt waren oder sich auf andere Weise rechtmäßig im Besitz der empfangenden Vertragspartei befanden, oder b) ohne Verschulden der fraglichen Vertragspartei und/oder nicht infolge eines Vertragsbruchs öffentlich bekannt wurden, und dass c) die von der Gegenpartei erhaltenen Informationen ausdrücklich als nicht vertraulich gekennzeichnet waren. Die Parteien vereinbaren ferner, dass Vertrauliche Informationen in folgenden Fällen weitergegeben werden können: a) auf

Anordnung einer Justiz- oder Verwaltungsbehörde, b) an externe Mitarbeiter bzw. auch an Tochtergesellschaften oder verbundene Unternehmen, sofern dies im Zusammenhang mit der Erfüllung vertraglicher Pflichten oder der Erbringung ihrer jeweiligen Dienste erfolgt, und vorausgesetzt, diese Parteien sind schriftlich an dieselben Vertraulichkeitspflichten gebunden wie die beiden Vertragsparteien.

- 12.4. Diese Pflicht zur Vertraulichkeit und Geheimhaltung beginnt mit der Unterzeichnung des Angebots und besteht bis drei (3) Jahre nach Vertragende weiter fort.

### 13. Verarbeitung und Schutz Personenbezogener Daten

- 13.1. Anbieter verarbeitet die vom Kunden erhaltenen personenbezogenen Daten in dem gesetzlich zulässigen Umfang und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 679/2016, dem gesetzvertretenden Dekret Nr. 196/2003 i. d. g. F. sowie den Bestimmungen der Aufsichtsbehörde für Datenschutz und allen anderen einschlägigen Gesetzes- und behördlichen Vorschriften („**Datenschutzbestimmungen**“). Anbieter erklärt insbesondere, dass die personenbezogenen Daten des Kunden und die Kontaktdaten des vom Kunden mit der Verwaltung der vertraglichen Belange beauftragten Mitarbeiter gemäß den sich aus dem Vertrag ergebenden Verpflichtungen und in voller Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung verarbeitet werden, die ein wesentlicher Bestandteil des Vertrages ist und auf der Website von Anbieter unter dem im Angebot im Formular „Verschiedenes“ angegebenen Link eingesehen werden kann.
- 13.2. Als Datenverantwortlicher für die personenbezogenen Daten seiner eigenen Kunden bzw. von anderen Dritten, die der Kunde mithilfe der Produkte eingibt oder wie auch immer verarbeitet, ist der Kunde allein für die Erfüllung aller Pflichten, die sich aus den Datenschutzbestimmungen gegenüber diesen Rechtssubjekten ergeben, verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich daher, Anbieter von allen nachteiligen Auswirkungen, Gebühren, Strafen oder Forderungen freizustellen und schadlos zu halten, die Anbieter infolge der Verletzung einer der vorstehend genannten Pflichten seitens des Kunden gegebenenfalls entstehen (einschließlich etwaiger Ansprüche oder Forderungen von Betroffenen oder Dritten sowie der damit verbundenen Kosten der Rechtsverteidigung).
- 13.3. Bei der Bereitstellung der Recurring Services für den Kunden speichert Anbieter die Protokolldaten (die sogenannten „Logfiles“) der Benutzer, die Recurring Services nutzen. Die Art und Weise sowie die Bedingungen, unter denen dies erfolgt, werden durch die Gesetzgebung über Datenschutz auferlegt und dienen dem Zweck, die Sicherheit, die Funktionstüchtigkeit und den Betrieb von Prozessen mittels Diagnose und Fehlersuche zu gewährleisten. Anbieter darf die Informationen aus den Logdateien auch für statistische Analysen, zu Zwecken der Forschung und Entwicklung und zur Verkaufsförderung der von Anbieter angebotenen Dienste durch Veröffentlichung dieser Analysen, z. B. in Webinaren, auf Konferenzen und in sozialen Netzwerken, verwenden. Im letzteren Fall dürfen solche Analysen nur Daten in anonymer und aggregierter Form enthalten, nicht aber personenbezogene Daten der Nutzer oder vertrauliche Informationen der Kunden. Anbieter behält alle Rechte des geistigen Eigentums an diesen Analysen. Der Kunde verpflichtet sich, die Betroffenen in Bezug auf die oben genannten Belange angemessen zu informieren.
- 13.4. Der Kunde verpflichtet sich schon jetzt, Anbieter zum Auftragsverarbeiter der personenbezogenen Daten, für die der Kunde als Verantwortlicher fungiert, zu ernennen, sofern dies in Bezug auf die hier vertragsgegenständlichen Produkte und Dienste erforderlich ist. Zur Benennung als Auftragsverarbeiter muss der Kunde das auf der Anbieter-Website unter dem im Angebot im Formular „Verschiedenes“ angegebenen Link verfügbare Formular, das einen wesentlichen Bestandteil des Vertrags darstellt, ausfüllen. Im Falle der Ernennung zum Auftragsverarbeiter verpflichten sich sowohl Anbieter als auch der Kunde, ihren jeweiligen Aufgaben als Auftragsverarbeiter bzw. als Datenverantwortlicher im Einklang mit dem geltenden Datenschutzbestimmungen nachzukommen. In diesem Fall ist sich der Kunde bewusst und akzeptiert, dass die von Anbieter mit diesem Vertrag angebotenen Produkte und Dienste so konzipiert sind, dass sie nur personenbezogene Daten allgemeiner Art (z. B. allgemeine Angaben zur Person und Identifikationsangaben, Kontaktdaten, Log-Dateien, Zugangsdaten, IP-Adresse usw.) verarbeiten und angemessen schützen, nicht aber personenbezogene Daten, die zu den besonderen Datenkategorien gemäß Art. 9 und 10 DSGVO gehören (nachstehend als „**Sensible Personenbezogene Daten**“ bezeichnet, wie z. B. Gesundheitsdaten oder Daten über den besonderen Gesundheitszustand einer Person, Daten, aus denen die sexuelle Ausrichtung, rassische und ethnische Herkunft, die religiösen, politischen und philosophischen Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, Daten aus dem Strafregister, Verurteilungen, zur Bewährung ausgesetzte Strafen und andere Maßnahmen anstelle von Freiheitsentzug sowie alle sonstigen Rechtsakte und Verfügungen im Zusammenhang mit Straftaten und/oder der Verurteilung von Personen). Der Kunde verpflichtet sich daher in seiner Eigenschaft als Datenverantwortlicher und im Hinblick auf die gegenseitige Kooperation, Anbieter darüber zu informieren, wenn möglicherweise Sensible Personenbezogene Daten übermittelt werden. Außerdem wird Folgendes vereinbart: a) Falls die von Anbieter angebotenen Produkte und Dienste die Verarbeitung Sensibler Personenbezogener Daten im System voraussetzen, und der Kunde im Anschluss an eine Prüfung die von Anbieter selbst festgelegten Sicherheitsmaßnahmen als unzureichend erachtet, trägt er alle Kosten, die erforderlich sind, um weitere Maßnahmen technischer und/oder organisatorischer Art zu ergreifen, die dem mit der Verarbeitung Sensibler Daten verbundenen Risiko entsprechen; b) Sofern die von Anbieter angebotenen Produkte und Dienste die Verarbeitung Sensibler Personenbezogener Daten, die sich auf den Computersystemen des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten befinden, voraussetzen, verpflichtet sich der Kunde, alle Maßnahmen technischer und/oder organisatorischer Art zu ergreifen, die dem Risiko angemessen sind, das mit der Verarbeitung Sensibler Personenbezogener Daten verbunden ist. Dies kann z. B. durch die Anwendung geeigneter Verschlüsselungstechniken vor Übermittlung der Daten an Anbieter erfolgen. In beiden oben beschriebenen Fällen verpflichtet sich der Kunde, Anbieter von allen Nachteilen, Gebühren, Strafen oder Ansprüchen freizustellen, die Anbieter selbst aufgrund der Verletzung seiner Verpflichtungen aus diesem Absatz gegebenenfalls entstehen.

### 14. Subunternehmer und Abtretung

- 14.1. Der Kunde erteilt ausdrücklich die Genehmigung gemäß Art. 1656 des italienischen Zivilgesetzbuches, dass Anbieter die Erfüllung der vertraglichen Pflichten ganz oder teilweise Subunternehmern oder Drittfirmen anvertraut. Er erteilt außerdem die Genehmigung gemäß Art. 1406 und 1260 des italienischen Zivilgesetzbuches, dass Anbieter den vorliegenden Vertrag oder daraus resultierende Forderungen in vollem Umfang oder teilweise an Dritte und/oder an verbundene Unternehmen überträgt oder abtritt.
- 14.2. Es ist dem Kunden ausdrücklich untersagt, diesen Vertrag und/oder die daraus resultierenden Rechten oder Pflichten auch nur teilweise an Dritte abzutreten, es sei denn mit Zustimmung von Anbieter. Falls Anbieter einer Vertragsabtretung zustimmen sollte, bleibt der abtretende Kunde jedoch an die Verpflichtungen aus diesem Vertrag gebunden.

### 15. Vertragsverletzung und -kündigung

- 15.1. Falls der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommt, erhält er von Anbieter eine Aufforderung, die Nichterfüllung innerhalb einer von Anbieter angemessen festgelegten Frist, mindestens jedoch innerhalb von 15 Arbeitstagen, zu beheben. Dauert der Verstoß auch nach Fristablauf weiter an, kann Anbieter die Lieferung der Produkte und/oder die Erbringung der angebotenen Dienstleistungen aussetzen und den Vertrag durch schriftliche Mitteilung per zertifizierter E-Mail oder Einschreiben mit Rückschein oder auf eine andere Weise, die den Nachweis des Empfangs gewährleistet, kündigen.

- 15.2. Bezieht sich die Nichterfüllung des Kunden auf die säumige oder nur teilweise Zahlung des geschuldeten Preises, und ist die mit der Zahlungsaufforderung gemäß dem vorstehenden Absatz gesetzte Frist fruchtlos verstrichen, ist Anbieter ebenfalls berechtigt, die noch beim Kunden befindlichen Waren wieder in Besitz zu nehmen, und der Kunde erklärt sich hiermit widerspruchlos einverstanden. Darüber hinaus kann Anbieter gemäß Artikel 1781 des italienischen Zivilgesetzbuches seine Rechte als Verwahrer von kundeneigenen Hard- und Software-Komponenten (einschließlich Lizenzen), die in den Geschäftsräumen von Anbieter oder in anderen Räumlichkeiten, die Anbieter zur Verfügung stehen, untergebracht sind, geltend machen, und die fraglichen Komponenten so lange zurückzubehalten, bis die Forderung gegen den Kunden beglichen ist, und kann diese gemäß den Vorschriften über Pfandverkauf gemäß Artikel 2756 Abs. 3 des italienischen Zivilgesetzbuches verkaufen und erlangt hierbei ein Vorrecht zur Befriedigung der eigenen Forderung.
- 15.3. Dem Kunden wird kein Recht auf vorzeitige Vertragskündigung eingeräumt, auch nicht wegen Nichteinsatz oder Nichtbenutzbarkeit oder fehlender Möglichkeit der Inanspruchnahme der Produkte, außer bei Vorliegen einer schriftlichen Vertragsbestimmung, die dieses Recht für bestimmte Produkte ausdrücklich vorsieht. Darüber hinaus steht dem Kunden kein Anspruch auf Herausgabe der Ware zu.
- 15.4. Vorbehalten bleibt in jedem Fall das ausdrückliche Recht aufseiten Anbieter, weitere Ansprüche geltend zu machen und insbesondere Schadensersatz gemäß Artikel 1223 des italienischen Zivilgesetzbuches zu verlangen.
- 15.5. Anbieter kann den Vertrag gegebenenfalls auch nur teilweise kündigen, also in Bezug auf Verträge aus nur einem oder mehreren Angeboten, und teilt dem Kunden dies schriftlich mit einer Frist von 90 (neunzig) Tagen mit. Hiervon unbeschadet bleibt der Anspruch auf Zahlung aller Preise, die bis zum Datum der Rechtswirksamkeit der Kündigung geschuldet sind.
- 15.6. Wird in Bezug auf das Unternehmen des Kunden ein gerichtliches Vergleichsverfahren mit den Gläubigern, eine Zwangsliquidation oder ein ähnliches Verfahren eröffnet (mit Ausnahme der Insolvenz), oder wenn der Kunde in das „Elektronische Verzeichnis der Wechselproteste“ eingetragen wurde oder falls er in jedem Fall zahlungsunfähig ist, kann Anbieter den vorliegenden Vertrag fristlos durch schriftliche Mitteilung kündigen. Hiervon unbeschadet bleibt der Anspruch auf Zahlung aller Preise, die bis zum Datum der Rechtswirksamkeit der Kündigung geschuldet sind.

## 16. Haftungsausschluss

- 16.1. Anbieter haftet in keinem Fall für direkte oder indirekte Schäden gleich welcher Art und welchen Umfangs, die dem Kunden, den Endbenutzern oder Dritten aus dem Einsatz der Produkte oder von erbrachten Diensten entstehen (wie beispielsweise finanzielle Verluste, Wiederherstellungskosten oder Umsatzverlust), außer bei nachweislichem Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
- 16.2. Ausgeschlossen ist auch jede Haftung von Anbieter für die Nichterfüllung oder die verspätete Erfüllung der Pflichten aus dem vorliegenden Vertrag (wie beispielsweise Nichtlieferung oder Lieferverzug von Waren oder die nicht oder nur teilweise Bereitstellung von Diensten) aus Gründen, die durch Dritte zu vertreten sind, oder aufgrund unvorhersehbarer Umstände oder höherer Gewalt (wie beispielsweise und nicht abschließend Diebstahl, Feuer, Explosionen, Stromausfall und Überspannungen, Malware, Hacker- und Cyberangriffe jeglicher Art, Erdbeben, Überschwemmungen, Stürme und Naturkatastrophen jeglicher Art, Streik, Embargos, Streitigkeiten mit Arbeitnehmern, Rechtsakte von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus - auch IT-Terrorismus - Handlungen oder Unterlassungen vonseiten der Internet-Verkehrsträger, nicht durch Anbieter-Systeme bedingte Netz- oder Gerätestörungen, Handlungen oder Unterlassungen öffentlicher Stellen – u. a. auch die Genehmigung von Gesetzen oder Vorschriften oder andere Rechtsakte der Behörde, die sich auf die Lieferung der Produkte auswirken).
- 16.3. Anbieter kann auch nicht für direkte oder indirekte Schäden gleich welcher Art und welchen Umfangs haftbar gemacht werden, die dem Kunden, den Endnutzern und/oder Dritten infolge von technischen Produktänderungen durch den Hersteller und von Fehlern, die auf den Hersteller zurückführbar sind, entstehen können.
- 16.4. Weitere Gründe für den Haftungsausschluss, die in Bezug auf bestimmte Produkte gegebenenfalls vertraglich vorgesehen sind, bleiben unbeschadet.

## 17. Verbot der Abwerbung

- 17.1. Der Kunde verpflichtet sich, ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Vertrages und für die Dauer von einem (1) Jahr nach dessen wie auch immer begründeten Beendigung weder direkt noch indirekt Mitarbeiter von Anbieter einzustellen, anzuwerben oder irgendeine Form der Zusammenarbeit mit ihnen zu beginnen. Dies gilt für alle Mitarbeiter von Anbieter, unabhängig davon, ob sie im Angestelltenverhältnis oder aufgrund eines anderen Arbeitsverhältnisses oder über verbundene Unternehmen (ACS-Gruppe) für Anbieter tätig sind.
- 17.2. Die oben stehende Pflicht gilt nicht nur für Mitarbeiter, die während der Laufzeit dieses Vertrages bei einem Unternehmen der ACS-Gruppe angestellt bzw. für ein solches Unternehmen tätig sind, sondern auch für solche, bei denen in den zwölf (12) Monaten vor dem Datum, an dem der Kunde sein Beschäftigungs- und/oder Kooperationsangebot unterbreitet hat, das Arbeitsverhältnis bzw. die Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Unternehmen der ACS-Gruppe aus einem beliebigen Grund endete.
- 17.3. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Kunde im Falle eines Verstoßes gegen die hier beschriebenen Pflichten Anbieter unmittelbar eine Vertragsstrafe in Höhe des Dreifachen des letzten zwischen Anbieter und dem Mitarbeiter vereinbarten Bruttojahresgehalts zahlen muss. Das Recht auf Ersatz des gegebenenfalls höheren Schadens zulasten von Anbieter bleibt vorbehalten. Der Kunde bestätigt, dass diese Vertragsstrafe angesichts des Interesses von Anbieter an der Einhaltung der hier geregelten Bestimmungen angemessen ist und daher nicht gemäß Art. 1384 des italienischen Zivilgesetzbuches reduziert werden kann.

## 18. Gültigkeit, Änderungen, Mitteilungen, anwendbares Recht

- 18.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Angebote von Produkten, die Anbieter dem Kunden unterbreitet. Sie enthalten darüber hinaus übergeordnete Bestimmungen, die - sofern hier nicht ausdrücklich ausgeschlossen oder mit den hier angeführten Bestimmungen unvereinbar - auch für Dienste gelten, die spezifisch durch die Recurring Services - Allgemeine Vertragsbedingungen und andere Bedingungen für Recurring Services geregelt werden.
- 18.2. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten mit der Unterzeichnung des Angebots durch den Kunden in Kraft und ersetzen alle anderen Vereinbarungen zwischen den Parteien, einschließlich etwaiger allgemeiner Einkaufsbedingungen des Kunden. Unbeschadet bleiben lediglich spezifische Vereinbarungen, denen Anbieter schriftlich zugestimmt hat, und sofern sie mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht unvereinbar sind.
- 18.3. Bei Widersprüchen, die in den Unterlagen nicht ausdrücklich geregelt sind, gelten die diesbezüglichen Bestimmungen mit folgender Priorität in absteigender Reihenfolge: 1) Angebot, 2) Verschiedenes, 3) Recurring Services - Besondere Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP, 4) Recurring Services - Basis Service Level Agreement (SLA) zusammen mit einem oder mehreren zugehörigen SLA-Zusatzvereinbarungen, 5) Recurring Services - Besondere Vertragsbedingungen für HPE GreenLake 6) Recurring Services - Besondere Vertragsbedingungen & SLA für Managed Voice 7) Recurring Services - Allgemeine Vertragsbedingungen, 8) Allgemeine Geschäftsbedingungen.

- 18.4. Handelt es sich bei dem Unterzeichner um eine natürliche Person, die die Bestimmungen des Vertrags im Namen einer juristischen Person akzeptiert, gewährleistet der Unterzeichner, zum Abschluss des Vertrags im Namen der juristischen Person befugt zu sein.
- 18.5. Falls der Kunden das ihm ordnungsgemäß übermittelte und durch schlüssiges Verhalten stillschweigend von ihm angenommene Angebot nicht unterzeichnet, so gilt der Vertrag dennoch als rechtsgültig geschlossen.
- 18.6. Die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen Vertrags gelten bis zum natürlichen Vertragsende. Ausnahme hiervon sind die Bestimmungen in den Punkten bzw. Absätzen 11.1, 12, 16, 17, 18.9, 18.10, 18.11 und 19, die nach Vertragsende weiterbestehen, sowie ebenfalls alle Klauseln, die ihrer Natur nach die Beendigung des Vertrages überdauern. Falls Anbieter eine Klausel dieses Vertrags oder eines daraus resultierenden Rechts oder Rechtsmittels nicht oder mit Verspätung durchsetzt, ist dies nicht als Verzicht seitens Anbieter auf die fragliche Klausel bzw. das fragliche Recht oder Rechtsmittel auszulegen, und hindert Anbieter im Übrigen nicht daran, zu einem anderen Zeitpunkt die genaue Durchsetzung der Klausel bzw. des Rechts oder Rechtsmittels zu verlangen.
- 18.7. Zusätzlich zu den Bestimmungen der vorstehenden Absätze gilt bei Vertragsabschlüssen auf elektronischem Weg und über Kanäle der Telekommunikation auch das in dem Dokument „Verschiedenes“ vorgesehene „Verfahren für den Vertragsabschluss“.
- 18.8. Abgesehen von bestimmten Fällen der Vertragsänderung, die in den Recurring Services – Allgemeine Vertragsbedingungen geregelt sind, wird Anbieter bei lediglich die Form betreffenden bzw. bei nicht wesentlichen Änderungen (also Änderungen, die keinen Einfluss auf das Gleichgewicht und den allgemeinen Charakter der Vereinbarungen zwischen den Parteien haben) den Vertrag aktualisieren und den Kunden hierüber in Kenntnis setzen, ohne dass hieraus ein Recht des Kunden auf Kündigung oder Vertragsrücktritt resultiert. Andernfalls hat der Kunde bei wesentlichen oder grundlegenden Änderungen, d.h. solchen Änderungen, die das Gleichgewicht und den allgemeinen Charakter der Vereinbarungen zum Nachteil des Kunden beeinflussen (z. B. außergewöhnliche, über die vereinbarten Bedingungen hinausgehende Preisänderungen, höhere vertragliche Haftung usw.), im Anschluss an die Aktualisierung des Vertrags und die diesbezügliche Mitteilung seitens Anbieter das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, und muss Anbieter dies innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung von Anbieter schriftlich per zertifizierter E-Mail mitteilen. Wird das Rücktrittsrecht nicht innerhalb der angegebenen Frist ausgeübt, gelten die Änderungen als akzeptiert und werden endgültig rechtswirksam und verbindlich.
- 18.9. Sollten einzelne Klauseln dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam, nicht durchsetzbar oder lückenhaft sein, berührt das nicht die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen. Die unwirksame Klausel ist durch eine dem rechtlichen und wirtschaftlichen Gedanken entsprechende, wirksame und durchführbare Bestimmung zu ersetzen. Entsprechend ist bei lückenhaften Klauseln vorzugehen.
- 18.10. Sofern nichts anderes angekündigt wurde, sind alle Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag an die im Vertrag angegebenen Anschriften der Parteien zu richten. Der Kunde muss auf eigene Initiative alle Änderungen in Bezug auf die vom ihm angegebene Mitteilungsanschrift melden.
- 18.11. Der vorliegende Vertrag und seine Auslegung unterliegen italienischem Recht. Die offizielle Version dieses Vertrags ist die auf Italienisch abgefasste. Bei Unstimmigkeiten und/oder Abweichungen zwischen der italienischen Version und den Fassungen in anderen Sprachen ist die italienische Version maßgeblich und verbindlich. Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf sind ausgeschlossen.
- 18.12. Sofern nicht ausdrücklich in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und generell in dem zwischen Anbieter und dem Kunden geschlossenen Vertrag geregelt, gelten ausschließlich die Bestimmungen des italienischen Zivilgesetzbuches und der einschlägigen Sondergesetze.

## **19. Schiedsklausel**

- 19.1. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben (einschließlich solcher, die sich auf seine Gültigkeit, Auslegung, Erfüllung oder Beendigung beziehen), ist zunächst ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der Handelskammer Bozen, Register des Justizministeriums Nr. 75, anzustrengen. Ausnahme hiervon sind (a) Mahnverfahren gemäß Art. 633 ff. der italienischen Zivilprozessordnung und die diesbezüglichen Einspruchsverfahren und (b) Verfahren, die sich auf die Verletzung der Rechte des geistigen Eigentums von Anbieter durch den Kunden beziehen, denn in diesen Fällen ist ausschließlich das Gericht Bozen zuständig. Es gelten die bei Einleitung des Verfahrens gültige Mediationsordnung und die hierfür erhobenen Gebühren, einsehbar auf der Website [Mediation | Handelskammer Bozen \(handelskammer.bz.it/de\)](https://www.handelskammer.bz.it/de).
- 19.2. Kommt es innerhalb von 90 Tagen nach Einreichung des Schlichtungsantrags nicht zu einer Beilegung, wird die Streitsache an ein Schiedsgericht der Schiedskammer bei der Handelskammer Bozen verwiesen. Das Schiedsgericht besteht aus drei Mitgliedern, von denen jede Partei eines wählt, während das dritte Mitglied, das als Vorsitzender des Schiedsgerichts fungiert, vom Schiedsrat der Schiedskammer ernannt wird. Das Schiedsverfahren unterliegt den Vorschriften der italienischen Zivilprozessordnung für die ordentliche Schiedsgerichtsbarkeit. Die Schiedsrichter entscheiden nach dem Gesetz. Es gelten die bei Einleitung des Verfahrens gültige Schieds- sowie Gebührenordnung, einsehbar auf der Website [Mediation | Handelskammer Bozen \(handelskammer.bz.it/de\)](https://www.handelskammer.bz.it/de).
- 19.3. Unbeschadet der Ausnahmen, die die Schiedsklausel vorstehend in Absatz 19.1 vorsieht, vereinbaren die Parteien, dass Ansprüche, Verfahren oder Anträge, die aufgrund zwingender Bestimmungen des italienischen Rechts über die Zuständigkeit des Schiedsgerichts hinausgehen, den zuständigen Justizbehörden am Gerichtsstand Bozen vorgelegt und von diesen endgültig entschieden werden.