

SPIE OSMO GmbH

ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN ZUM VERTRAG ÜBER DIE BEREITSTELLUNG EINER VIRTUELLEN PBX

1. Leistungskatalog

1.1 SPIE OSMO erbringt die vereinbarten und definierten Leistungen nach Maßgabe dieses Vertrages und der konkreten Leistungsabrufe. Ein Anspruch des Kunden auf darüberhinausgehende Erbringung von Leistungen besteht nicht.

1.2 Virtuelle PBX Plattform

1.2.1 Die Bereitstellung der virtuellen PBX Plattform beinhaltet folgende Leistungen nach Maßgabe der vereinbarten Verfügbarkeit durch SPIE OSMO:

- Bereitstellung der virtuellen PBX Plattform (gemäß Leistungsbeschreibung Anlage 2)
- Service Leistung Wartung und Betrieb gemäß Anlage 3
- Incident Management im Falle von Fehlern auf der Plattform ("Wartung und Support") gemäß Anlage 3.
- Patch und Update Services im Rahmen des Incident Management gemäß Anlage 3.

1.3. Die technischen Details, der genaue Umfang der Leistungen und Verfügbarkeit sind in der Spezifikation (Anlage 2) definiert. SPIE OSMO ist berechtigt, die Spezifikation für neue Versionen zu ändern. Anlage 2 wird in diesem Fall jeweils durch die aktuelle Version ersetzt. Die Leistungen werden außerdem durch die Service Levels (gemäß Anlage 3) definiert und sind ausschließlich in dem dort festgelegten Ausmaß geschuldet.

1.3.1. Die entsprechenden technischen Voraussetzungen des Kunden-Netzwerkes zur Anbindung der virtuellen PBX Plattform und der Endgeräte sind in Anlage 2 definiert. Der Kunde ist für die Einhaltung der Voraussetzungen (LAN-Spezifikationen) ihrer Funktionsfähigkeit und Interoperabilität sowie Bereitstellung entsprechender Schnittstellen selbst verantwortlich.

1.3.2. SPIE OSMO ermöglicht dem Kunden auf Wunsch einen direkten Zugriff auf die virtuelle PBX Plattform. Der unmittelbare Zugang des Kunden erfolgt auf seine eigene Verantwortung und Kosten über das Internet. SPIE OSMO ist nicht für die Verfügbarkeit des Internet verantwortlich.

1.3.3. Der Kunde erhält von SPIE OSMO nach Abschluss dieses Vertrags Login-Daten und Passwörter ("Zugangsdaten") für den Zugriff auf sein System zur Administration. Der Kunde hat die Zugangsdaten sicher zu verwahren und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. SPIE OSMO kann nur überprüfen, ob ein Passwort mit einer ordnungsgemäß freigegebenen Zugangsberechtigung übereinstimmt. Eine weitergehende Überprüfungspflicht trifft SPIE OSMO nicht. Jeder, der sich mit den Zugangsdaten einloggt, gilt gegenüber SPIE OSMO als vom Kunden bevollmächtigt, das Portal zu nutzen.

1.3.4. Die virtuelle PBX Plattform ist wie in Anlage 2 definiert einsatzfähig bzw. verfügbar. Hiervon ausgenommen sind vorab definierte und vereinbarte Wartezeiten, Service-Unterbrechungen wegen Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von SPIE OSMO liegen (Ausfall des Internet, höhere Gewalt, Verschulden Dritter, mangelnde Schaffung und Aufrechterhaltung der zum Zugriff notwendigen Infrastruktur durch den Kunden), nicht erreichbar ist. Wenn es durch Wartung und Software-Updates zu Ausfällen kommen kann, wird SPIE OSMO dies dem Kunden vierzehn Kalendertage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten in Textform mitteilen. Im Fehlerfall ist ein kurzfristiges Update in Absprache mit dem Kunden möglich.

1.3.5. Die Übermittlung der Daten vom Endgerät zur virtuellen PBX Plattform erfolgt auf Risiko des Kunden. SPIE OSMO als Betreiber der virtuellen PBX Plattform-Infrastruktur ergreift angemessene Maßnahmen, um die vom Kunden auf der virtuellen PBX Plattform gespeicherten Daten gegen unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Dem Kunden ist das Risiko eines dennoch möglichen rechtswidrigen Zugriffs Dritter bewusst. SPIE OSMO kann nicht zur Verantwortung gezogen werden, wenn es Dritten trotz der Sicherheitsmaßnahmen gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen des Kunden zu verschaffen.

1.4. Endgeräte

1.4.1. Die vertragskonforme Leistungserbringung der SPIE OSMO unter diesem Vertrag und seinen Anlagen setzt den Einsatz der durch die bei der SPIE OSMO erworbenen Endgeräte, dies umfasst unter anderem Telefone, Gateways, Headsets, durch den Kunde voraus. Die aktuell verfügbaren Endgeräte sind aus der aktuell geltende Endgeräte Preisliste ersichtlich.

1.5. Telekom Drittleistung

1.5.1 Für das Funktionieren der virtuelle PBX Plattform ist eine Interaktion zwischen den Endgeräten und der Plattform erforderlich. Dies setzt neben dem Vorhandensein entsprechender Schnittstellen die Nutzung von Telekom-Dienstleistungen des Kunden oder eines Drittanbieters voraus. Diese Leistungen können Auswirkungen auf die vertraglichen Services haben, liegen aber außerhalb des Verantwortungsbereichs der SPIE OSMO.

1.6. Zusatzstimmungen Serviceleistungen (Wartung und Betrieb)

1.6.1 SPIE OSMO erbringt für die virtuelle PBX Plattform die im Folgenden und in Anlage 3 „Beschreibung Serviceleistungen virtuelle PBX“.

1.6.2 Die Wartungsbereitschaftszeit, Wartungsfenster, Fehlerklassifikationen und Reaktionszeiten sind abschließend in Anlage 3 definiert. Wartungsleistungen werden von SPIE OSMO ausschließlich per Fernwartung erbracht. Eine Leistungserbringung am Sitz des Kunden ist grundsätzlich nicht geschuldet und bedarf einer gesonderten Beauftragung gegen gesondertes Entgelt (gemäß SPIE OSMO Preisliste).

1.6.3. Durch die in diesem Vertrag vereinbarten Supportleistungen soll der Kunde in angemessenem Umfang unterstützt werden, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können, sowie Probleme und Fehler selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine allgemeine End User Problem- und Fehlerlösung durch den Support werden von SPIE OSMO insofern nicht geschuldet, als die vom Kunden nachweislich verursachten Supportfälle dem Kunden in Rechnung gestellt werden dürfen. Gleiches gilt für allgemeine Einweisungen für die Anwendung der Softwarekomponenten. Der Support ersetzt insbesondere keine Anwenderschulung.

1.6.4. Der Kunde wird gegenüber SPIE OSMO qualifizierte Ansprechpartner benennen. Der Kunde wird dafür sorgen, dass diese Ansprechpartner so ausgebildet sind, dass sie für den Kontakt mit SPIE OSMO hinsichtlich der Betreuung von etwaig auftretenden Problemen beim Wartungsgegenstand geeignet sind.

1.6.5 Die Wartungsleistungen umfassen die Lieferung allgemeiner Fehlerkorrekturen und Anpassungen der Endgeräte und/oder der virtuelle PBX Plattform, die während der Vertragslaufzeit im Rahmen der Pflege von SPIE OSMO nach eigenem Ermessen angeboten werden ("Updates"). Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen bestimmten Inhalt des Updates oder einen bestimmten Wartungszyklus. Ausgenommen sind jedoch neue Programmversionen, die Funktionserweiterungen enthalten, oder Programmweiterungen, die SPIE OSMO als selbstständiges Modul allgemein zum Erwerb anbietet ("Upgrades"). Diese werden im Rahmen des Patch & Upgrade Service wie in Anlage 3 dargestellt gegen gesondertes Entgelt angeboten und erbracht.

1.6.6 Von den vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen nicht umfasst sind Fehlerbehebungen oder erhöhter Aufwand zur Wartung der Endgeräte und/oder virtuelle PBX Plattform, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten bzw. kompatiblen Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder durch einen nicht von SPIE OSMO zu vertretenden Grund erforderlich sind. Weiterhin sind auch Arbeiten an den Softwarekomponenten, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder die durch Dritte gewartet wurden, ohne dass jeweils eine vorherige schriftliche Zustimmung von SPIE OSMO vorlag, ausgenommen. In derartigen Fällen erbringt SPIE OSMO Dienstleistungen nur nach gesonderter Beauftragung und gesondertes Entgelt gemäß Preisliste.

2. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

2.1. Die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch SPIE OSMO setzt u.U. eine qualitativ einwandfreie, termingerechte Unterstützung durch Personal des Kunden voraus. Soweit für die Durchführung des Vertrages die Mitwirkung und/oder Beistellung des Kunden oder Dritter (einschließlich des Kunden) erforderlich ist, ist der Kunde verpflichtet und verantwortlich die Erbringung von sämtlichen zweckmäßigen oder erforderlichen Mitwirkungs- und/oder Beistellungsleistungen fristgerecht und für SPIE OSMO kostenlos sicher zu stellen ("Mitwirkungs- und Beistellungspflicht"). Erfüllt die IT-Infrastruktur und/oder beigestellte Komponenten wie insbesondere, aber nicht ausschließlich erstellte Schnittstellen, zur Verfügung gestellte Connectivity oder Internetanbindung nicht die für die Leistungserbringung und den Betrieb des Projekts erforderlichen technischen Anforderungen gemäß Anlage 2 der OSMO, so ist SPIE OSMO insoweit bis zur vollständigen Erfüllung der Mitwirkungs- und Beistellungspflichten von seiner Leistungserbringung befreit.

V 1.03 vom 02.10.2020

1970 – 2020

50 Jahre



Erfahrung & Ideen

SPIE OSMO GmbH • Bielefelder Straße 10 • 49124 Georgsmarienhütte • Telefon (0 54 01) 8 58 - 3 00 • Telefax (0 54 01) 8 58 - 1 03 • www.spie-osmo.de

Sitz: Georgsmarienhütte • HRB Osnabrück 215181 • USt-Id-Nr.: DE 331695368

Geschäftsführer: Klaus Eismann – Carsten Nordsiek – Hartmut Pax – Hartmut Vahrenhorst – Siegfried Willmann

Banken: Sparkasse Osnabrück IBAN-Code: DE39 2655 0105 0007 3312 34 • BIC-Code: NOLADE22

Commerzbank Osnabrück IBAN-Code: DE88 2658 0070 0801 9691 00 • BIC-Code: DRESDEFF265

SPIE OSMO ist ein Unternehmen der SPIE-Gruppe.



- 2.2 Soweit im Vertrag nicht anders bestimmt, hat der Kunde – sofern dies nicht ausdrücklich als Leistungsumfang schriftlich vereinbart wurde – die für die Erbringung und Nutzung der Leistungen von SPIE OSMO notwendige technische Einsatzumgebung bzw. Infrastruktur auf eigene Kosten und Gefahr zu beschaffen, zu unterhalten und funktionstüchtig zu erhalten. Insbesondere hat der Kunde geeignete technische Maßnahmen zur Sicherung seines Systems gegen Zugriffe Dritter sowie zur Erkennung von Malware oder schädlichen Programmen vorzuhalten.
- 2.3. SPIE OSMO führt im Rahmen des Betriebs der Plattform regelmäßige Maßnahmen zur Datensicherung durch (Backup). Etwaige künftige Leistungsanpassungen können zusätzlich Datensicherungen seitens des Kunden erfordern. In diesem Fall wird dem Kunden ausdrücklich auf die Pflicht zur Datensicherung hingewiesen und wird SPIE OSMO hinsichtlich sämtlicher Forderungen, die durch Nichteinhaltung dieser Pflicht entstehen, schad- und klaglos halten.
- 2.4. SPIE OSMO ist nicht verpflichtet, die Qualität bzw. Fehlerfreiheit von Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflichten des Kunden oder deren Richtigkeit bzw. Vollständigkeit zu überprüfen.
- 3. Nutzungsrechte, Lizenzierung**
- 3.1. Der Kunde erkennt an, dass alle Rechte, insbesondere die ausschließlichen Verwertungs-, Bearbeitungs- und Urheberpersönlichkeitsrechte an allen im Vertrag festgelegten und dem Kunde im Rahmen der virtuelle PBX Plattform als gehosteten Software Service zur Verfügung gestellten Softwarekomponenten und der begleitenden Dokumentation ausschließlich SPIE OSMO bzw. deren Lizenzgeber zustehen. Dem Kunden werden an Softwarekomponenten und der begleitenden Dokumentation lediglich die im Vertrag festgelegten, einfachen Nutzungsrechte eingeräumt. Sämtliche sonstigen Rechte am geistigen Eigentum, behält sich SPIE OSMO ausdrücklich vor.
- 3.2. Der Kunde darf die Softwarekomponenten nur für die festgelegten Zwecke nutzen. Jedwede weitergehende Nutzung ist dem Kunden untersagt.
- 4. Lieferung, Abnahme**
- 4.1. Bezüglich der virtuelle PBX Plattform erfolgt keine körperliche Übergabe der Softwarekomponenten oder von Datenträgern, da diese direkt am Server von SPIE OSMO betrieben und dem Kunden zur bloßen Nutzung zur Verfügung gestellt werden.
- 4.2. SPIE OSMO stellt dem Kunden die virtuelle PBX Plattform, sofern nicht abweichend vereinbart, gemäß der aktuellen Spezifikation zur Verfügung. Künftige zusätzliche Funktionalitäten sind gegebenenfalls gesondert zu bestellen. Darüberhinausgehende Eigenschaften, sowie insbesondere implizite oder explizite mündliche Zusagen oder Zusicherungen in sonstigen Unterlagen sind nicht Vertragsgegenstand, so sie nicht im Vertrag explizit zum Vertragsinhalt erklärt werden.
- 4.3. Die Installation und die Inbetriebsetzung der Endgeräte erfolgen durch den Kunden, außer die Parteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.
- 4.4. Eine Abnahme erfolgt nicht. In Abstimmung zwischen dem Kunden und der SPIE OSMO kann im Projektgeschäft eine Abnahme vereinbart werden. Bei Endgeräten zur Selbstinstallation durch den Kunden findet keine Abnahme statt.
- 5. Gewährleistung, Haftung und Schadenersatz**
- 5.1 SPIE OSMO gewährleistet hinsichtlich der virtuelle PBX Plattform ausschließlich, dass die Leistungen die im Vertrag und seinen Anlagen festgelegten Spezifikationen und Leistungskriterien vorbehaltlich der vertragsgemäßen Erfüllung der Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden sowie Verfügbarkeit der erforderlichen Drittleistungen erfüllen. SPIE OSMO übernimmt keine Gewährleistung für intendierte Einsatzbereiche oder besondere Eigenschaften, so diese in diesem Vertrag nicht ausdrücklich vereinbart wurden.
- 5.2 Schadenersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Vertragspflichten und aus unerlaubter Handlung, vor allem Ansprüche wegen Betriebsunterbrechungsschäden, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen und Daten, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit z. B. nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Schäden an privat genutzten Sachen oder wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zwingend gehaftet wird. Der Schadenersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit diesen Regelungen nicht verbunden.
- 5.3 Der Kunde hat der SPIE OSMO alle Schäden zu ersetzen, die dem bereitgestellten Material in Räumen entstehen, die seiner oder seiner Erfüllungsgehilfen Aufsicht unterliegen. 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.
- 5.4 Wenn der Kunde (bei dessen Konkurs: der Konkursverwalter) aus von der SPIE OSMO nicht zu vertretenden Gründen die virtuelle PBX ganz oder teilweise innerhalb einer ihm durch die SPIE OSMO gesetzten angemessenen Nachfrist nicht in Betrieb nehmen lässt oder die Inbetriebnahme endgültig verweigert oder die virtuelle PBX ganz oder teilweise vor Ablauf des Vertrages aufgibt, kann die SPIE OSMO einen sofort fälligen pauschalierten Schadenersatz beanspruchen. Ein Schadenersatzanspruch verringert sich, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden wesentlich niedriger ist. Wenn der Kunde statt der bereitgestellten virtuellen PBX eine Lösung von einem Dritten, erwirbt oder in Gebrauch nimmt, kann die SPIE OSMO anstelle des Schadenersatzanspruches auch den gesetzlichen Anspruch auf Vertrags Erfüllung geltend machen.
- 5.5 Erfüllt der Kunde trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung seine Vertragspflichten nicht, kann die SPIE OSMO die virtuelle PBX auf Kosten des Kunden bis zur Erfüllung außer Betrieb setzen. SPIE OSMO ist ferner berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und Schadenersatz gem. Ziffer 5.4 zu beanspruchen.
- 6. Zahlungsbedingungen und Preise**
- 6.1 Es gelten die Entgelte der jeweils bei Bestellung aktuellen Preisliste, in Euro und exklusive Steuern, Gebühren und öffentlicher Abgaben.
- Für laufende Entgelte gelten die Preise für die jeweilige Bestellung für die Dauer der geltenden Vertragslaufzeit. Eine Änderung der SPIE OSMO Preisliste für künftige Bestellungen wird dem Kunden vier Wochen vor Änderung in Textform mitgeteilt.
- die Kosten für die Einrichtung der Anlage;
 - vom Kunden gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z.B. des Anlagen- oder Leistungsumfanges der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes;
 - Mehraufwendungen für die auf Wunsch des Kunden außerhalb ihrer üblichen Arbeitszeiten vorgenommenen Arbeiten;
 - Arbeiten zur Beseitigung von Schäden, für die der Kunde haftet.
- 6.2 Andere Zahlungen als der Bereitstellungspreis sind spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten. Auf Rechnung ist nur mit Gegenansprüchen des Kunden zulässig, die von der SPIE OSMO nicht bestritten werden oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen aus anderen Verträgen wird ausgeschlossen.
- 7. Erweiterung der Anlage / Vertragsverlängerungen**
- 7.1 Wünscht der Kunde eine Erweiterung der virtuellen PBX vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, so vereinbaren die Parteien eine Erhöhung des Bereitstellungspreises für die Restlaufzeit.
- 8. Wechsel des Vertragspartners, Nebenabreden, Gerichtsstand**
- 8.1 Die SPIE OSMO kann die Rechte und Pflichten aus dem Bereitstellungsvertrag auf ein anderes zugelassenes Unternehmen übertragen. Die Übertragung wird nicht wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Zugang einer entsprechenden Mitteilung schriftlich widerspricht; hierauf wird die SPIE OSMO in der Mitteilung hingewiesen. Das Recht der SPIE OSMO zur Abtretung von Ansprüchen aus diesem Vertrag an Dritte bleibt unberührt.
- 8.2 Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu Ihrer Gültigkeit der schriftlichen Bestätigung der SPIE OSMO.
- 8.3 Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist, der Sitz der SPIE OSMO GmbH.

V 1.03 vom 02.10.2020

2/2