

## 1 Präambel

Die 2004 gegründete orange networks GmbH (nachfolgend: orange networks), die zur weltweit tätigen Logicalis Gruppe gehört, ist in den Themen Microsoft Cloud und Microsoft Künstliche Intelligenz einer der wichtigsten Microsoft Partner in Deutschland. Als strategischer und technischer Beratungspartner sowie Produkt- und Serviceanbieter für diese Themen sind wir der präferierte und branchenneutrale Partner der deutschen Unternehmenswelt.

Mit Microsoft Technologien und erfahrenen Mitarbeitern stehen wir im Managed Service an Ihrer Seite, um die aktuellen digitalen Anforderungen zu meistern. Wir übernehmen Aufgaben, damit Sie sich auf die wesentlichen Prozesse in Ihrem Unternehmen konzentrieren können. Wir verstehen uns als Ihre interne IT und als Innovationskraft in Ihrem Unternehmen.

Unsere erfahrenen Consultants und Mitarbeiter entwickeln für die Kunden im Bereich Professional Service Strategien und Lösungskonzepte bei Themen wie „Cloud Strategy“, „Cloud Transformation“, „Cloud Nativ“, „Security & Compliance“, „Modern Workplace“ und „Innovation Management“.

## 2 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen der orange networks GmbH mit Unternehmern im Sinne des § 14 Abs. 1 BGB sowie juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen (nachfolgend: Kunden).

Die AGB gelten als Rahmenvereinbarung für alle Kauf-, Dienst- und Werkverträge, sowie alle typen gemischten Verträge über Produkte (z.B. Hardware, Software, Zubehör und sonstige Handelsware) einschließlich deren Installation und Implementierung und über sonstige Leistungen (z.B. Beratung, Konzepte, Schulungs-, Wartungs- und Support-Leistungen).

Diese AGB gelten ausschließlich.

Sämtliche Ergänzungen und Zusätze zu bzw. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen

müssen schriftlich vereinbart werden, um wirksam zu sein.

Die Einzelheiten der von orange networks für den Kunden zu erbringenden Leistungen sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung, dem jeweiligen Angebot, ggf. dem Pflichtenheft und diesen Vertragsbedingungen spezifiziert.

## 3 Angebote

Alle Angebote oder sonstigen Leistungsversprechen der orange networks stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen, richtigen und vollständigen Selbstbelieferung durch Vorlieferanten; dies gilt auch, wenn bestimmte Leistungszeiten oder -fristen von orange networks zugesagt werden.

Handelsübliche Änderungen insbesondere technischer oder optischer Art bleiben vorbehalten und begründen keine Abweichung.

Der Besteller ist verpflichtet, das Angebot sorgfältig auf Richtigkeit und Zweckmäßigkeit zu prüfen. Das gilt insbesondere für Projektangebote, in denen wir als solche bezeichnete Annahmen getroffen haben, die wir unserer Kalkulation und Leistungsbeschreibung zugrunde gelegt haben. Treffen derartige Annahmen nicht zu, wird uns der Besteller davon unterrichten, damit wir das Angebot korrigieren können.

Wir sind berechtigt, Unteraufträge zu erteilen.

Wird im Auftrag des Bestellers ein Kostenvoranschlag erstellt, so sind die Kosten entsprechend dem Zeitaufwand vom Besteller zu erstatten.

## 4 Preise

Preise sind Nettopreise, sie schließen Verpackung, Fracht, Versicherung, Versand, etwaige Auslagen und Umsatzsteuer nicht ein.

Der zu zahlende Betrag zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und/oder Rechnung von orange networks. Einmalige Entgelte sind fällig mit Rechnungsstellung und innerhalb von 20 Tagen ab Rechnungszugang ohne Abzug zu zahlen, wobei Wechsel und Schecks

ausgeschlossen werden. Überweisungskosten, Diskontspesen sowie alle übrigen Einziehungskosten gehen zu Lasten des Kunden.

orange networks ist befugt, nach Vertragsschluss für sie eintretende und bei Vertragsschluss unvorhersehbare Mehrbelastungen (z.B. Erhöhung der Umsatzsteuer, neue oder erhöhte Zölle, Steuern, Ausgleichsabgaben oder sonstige behördliche Kaufpreisbelastungen, Frachterhöhungen, Devisenkursänderungen etc.) an den Kunden weiter zu berechnen.

Der Anspruch besteht nur in Höhe der tatsächlichen Kostensteigerung, die orange networks auf Wunsch dem Kunden gegenüber offenlegt. Im Falle der Berechnung einer Mehrbelastung wird orange networks dies dem Kunden vor Lieferung bzw. Leistungserbringung mitteilen. Dem Kunden steht dann ein Rücktrittsrecht zu, das er unverzüglich nach Mitteilung der Mehrbelastung schriftlich ausüben kann.

Reisekosten und Spesen werden zu den im Angebot von orange networks ausgewiesenen Sätzen berechnet.

## 5 Arbeitszeit, Zuschläge

Die Kernarbeitszeiten der orange networks sind

Montag – Freitag  
08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.  
Es gilt: 8 h = 1 Personen-Tag (1 PT)

Die Tätigkeiten außerhalb der Kernarbeitszeiten zwischen 08:00 und 18:00 Uhr sowie am Wochenende werden wie folgt zusätzlich abgerechnet:

### Professional Service

Mo-Fr von 08 - 18 Uhr = 0 %  
Mo-Fr von 18 - 08 Uhr = 50 %  
Samstag = 50 %  
Sonn- und Feiertag = 100 %

Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlich erbrachtem Aufwand in 60 min. - Taktung.

Werden bei einem Einsatz vor Ort weniger als vier Stunden erbracht, werden mindestens vier Stunden berechnet.

Erbrachte Leistungen werden in einem Tätigkeitsbericht festge-

halten. Der Kunde erhält den Tätigkeitsbericht nach Beendigung der Tätigkeit oder bei andauernder Tätigkeit zum Abschluss jedes Kalendermonats zur Prüfung. Der Kunde prüft und unterzeichnet den Tätigkeitsbericht innerhalb von drei (3) Werktagen nach Erhalt des Berichts. Beanstandungen der Leistungen haben ebenfalls innerhalb der drei (3) Werktage schriftlich zu erfolgen. Liegen am Ende dieses Zeitraums keine schriftlichen Beanstandungen vor, gilt die Leistung als vertragsgemäß erbracht.

#### Managed Service

Mo-Fr von 09 – 17 Uhr = 0 %  
Mo-Fr von 17 – 22 Uhr = 25 %  
Mo-Fr von 22 – 09 Uhr = 50 %  
Sa-So von 09 – 20 Uhr = 50 %  
Sa-So von 20 – 09 Uhr = 100 %  
sowie feiertags = 100%

Die Abrechnung erfolgt auf Ticketbasis in 15 min. - Taktung.

Monatlich werden die entstandenen Tickets zu einer Rechnung zusammengefasst und in Rechnung gestellt.

## 6 Vertragsabschluss / Annahme

Die Bestellung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot, sofern sich aus der Bestellung oder den sonstigen Vereinbarungen nichts anderes ergibt. Auch Bestellungen per E-Mail sind verbindlich. orange networks ist berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 2 Wochen nach Zugang anzunehmen oder abzulehnen. Die Annahme kann schriftlich (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder konkludent durch Auslieferung der Ware/Erbringung der Dienstleistung an den Kunden erklärt werden.

Sofern die Auftragsbestätigung Einzelheiten enthält, die von der Bestellung oder von der sonstigen Beauftragung abweichen, gelten diese Abweichungen als vom Kunden genehmigt, sofern dieser den Abweichungen nicht unverzüglich nach Erhalt der Auftragsbestätigung schriftlich widerspricht.

## 7 Leistungsumfang

Art und Umfang der von orange networks zu erbringenden vertraglich geschuldeten Leistungen sind in der Auftragsbestätigung oder

einer der Auftragsbestätigung beigefügten Leistungsscheine aufgeführt.

Der Kunde erhält mit der Lieferung oder Ausführung der Leistung, soweit nichts anderes vereinbart und dies möglich ist, das Recht, die gemäß Auftragsbestätigung oder Leistungsbeschreibung erbrachten Leistungen im dort genannten Umfang zu nutzen.

Für Software gelten die Bestimmungen der Ziffer 12 dieser AGB. Das Verfügungsrecht und sonstige Immaterialgüterrechte der orange networks an eingebrachten oder entwickelten Modellen, Methoden, Verfahren u.Ä. bleiben unberührt.

orange networks ist berechtigt, sämtliche Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch qualifizierte Erfüllungsgehilfen einschließlich Subunternehmern durchführen zu lassen. Dabei wird sie sich nur solcher Personen bedienen, deren Qualifikation ausreichend erscheint, die geschuldete Leistung ordnungsgemäß zu erbringen.

orange networks erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung mit qualifiziertem Personal und führt die Lieferungen (z.B. Software oder Hardware) und Leistungen (z.B. Betriebsunterstützung, Support, Consulting) eigenverantwortlich durch.

Installation und Implementierung der von uns gelieferten Produkte sind regelmäßig Nebenleistungen zum Kaufvertrag.

Sämtliche Beschreibungen des Leistungsgegenstandes enthalten lediglich Beschaffenheitsangaben; Garantien bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

Erfordert die Änderung des Leistungsumfanges des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, so ist diese gesondert zu vereinbaren und wird von orange networks gesondert berechnet.

Die Änderung des Leistungsumfanges bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des anderen Vertragspartners. Die für eine Überprüfung und/oder Änderung erforderlichen

vertraglichen Anpassungen werden in Textform festgelegt. Sie bilden, auch wenn Sie mit dem ursprünglichen Vertrag nicht fest verbunden sind, einen einheitlichen Vertrag.

## 8 Leistungszeit / Lieferung

Die Lieferung erfolgt dort, wo auch der Erfüllungsort ist. Auf Verlangen des Kunden wird die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt (Versendungskauf). Soweit nicht Selbstabholung bzw. Abholung durch Dritte vereinbart ist und der Kunde keine besondere Anweisung erteilt hat, ist orange networks berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen.

Termine für die Erbringung der Leistungen sind nur verbindlich, soweit diese von den Parteien ausdrücklich in Textform als verbindlich vereinbart sind und orange networks alle ihr obliegenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten zur Erbringung der Leistungen zum vereinbarten Termin rechtzeitig bewirkt hat. Unverschuldete verspätete Selbstbelieferung durch Vorlieferanten schließt während der Dauer der Verspätung einen Verzug der orange networks aus.

Die Einhaltung schriftlich vereinbarter Lieferfristen bzw. Fristen zur Erbringung von Leistungen setzt voraus, dass der Kunde sämtliche für die Lieferung bzw. Erbringung der Leistung erforderlichen Informationen und Zahlungen rechtzeitig zur Verfügung stellt, insbesondere die ihm jeweils obliegenden Mitwirkungshandlungen oder Zahlungen erbringt. Anderenfalls verlängert sich die Lieferfrist bzw. die Frist zur Erbringung der Leistung angemessen.

Sofern orange networks Liefer- oder Leistungsfristen aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht einhalten kann (z.B. Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird sie den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig eine angemessene, neue Liefer-/Leistungsfrist bestimmen.

Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Liefer-/Leistungsfrist nicht verfügbar, ist orange networks

berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten. Eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird unverzüglich zurückerstattet.

Als Fall der Nichtverfügbarkeit der Leistung in diesem Sinne gilt insbesondere die nicht rechtzeitige Selbstbelieferung durch Zulieferer, wenn ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen wurde. Die gesetzlichen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bleiben unberührt.

Sofern der Kunde die Lieferung nicht spätestens bis zum vertraglich vereinbarten Datum annimmt oder sich aus einem anderen Grund in Annahmeverzug befindet, ist orange networks berechtigt, Preise gemäß den im Zeitpunkt der tatsächlichen Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung geltenden Preislisten in Rechnung zu stellen.

Sofern sich der Kunde in Annahmeverzug befindet, wird der der orange networks zustehende Anspruch auf die Gegenleistung auch dann fällig, wenn die Lieferung noch nicht erfolgt ist. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

Leistungen beginnen zu dem im Angebot oder in einer gesonderten Vereinbarung festgelegten Zeitpunkt. Die orange networks wird dabei den Kundenwunschtermin so weit wie möglich berücksichtigen.

## 9 Installation, Systemimplementierung

Eine Installation und/oder Systemimplementierung in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt nur, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

Bis zum Zeitpunkt der Lieferung hat der Kunde sämtliche für die Installation und/oder Systemimplementierung erforderlichen baulichen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen.

Führt der Kunde die entsprechenden Vorarbeiten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig vor dem geplanten Liefer-/Leistungstermin aus, so gerät er in Annahmeverzug.

orange networks kann dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Bewirkung dieser Vorarbeiten setzen, nach deren Ablauf orange networks zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt ist.

Die Arbeiten für die Installation und/oder Systemimplementierung beginnen mit der Lieferung, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist. Sie werden in Abstimmung mit dem Kunden so koordiniert, dass die Beeinträchtigung des laufenden Geschäftsbetriebes des Kunden so gering wie möglich bleibt.

## 10 Ort der Leistungserbringung

Als modernes Unternehmen mit Schwerpunkt auf Cloud Technologien erbringen die Mitarbeiter der orange networks ihre Leistungen in der Regel an mobilen Arbeitsplätzen bzw. im Homeoffice.

Im Rahmen der bestehenden Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 27001 werden alle diese Arbeitsplätze nach dem aktuellen Stand der Technik und den Anforderungen der Norm abgesichert.

Dadurch werden alle „Technisch Organisatorischen Maßnahmen“ (TOM) erfüllt, die zur Leistungserbringung unter Berücksichtigung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und des Datenschutzes notwendig sind.

Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist, stimmt der Kunde dem Vertragsabschluss bzw. der Annahme eines Angebotes dieser Arbeitsweise zu.

Sollte es aus Sicht des Kunden Gründe geben, die den mobilen Arbeitsplätzen widersprechen, so muss er diese gegenüber der orange networks vor Vertragsabschluss schriftlich offenlegen.

orange networks wird sich bemühen, dem Kundenwunsch entsprechende Alternativen anzubieten.

Grundsätzlich verbietet das geltende Recht den Eingriff der orange networks in den privaten Lebensraum der Mitarbeiter.

Somit muss der Kunde alle Forderungen im Sinne der „Durchführung von Audits im privaten Lebensraum der Mitarbeiter der

orange networks“ vor dem Vertragsschluss schriftlich gegenüber der orange networks kommunizieren.

Ohne eine entsprechende Vereinbarung wird die orange networks den Schutz des privaten Lebensraumes der Mitarbeiter gewährleisten und es besteht kein Anspruch des Kunden auf die Durchführung von Audits bei den Mitarbeitern der orange networks GmbH.

Bei Bedarf kann sich der Kunde jederzeit zu den durchgeführten Maßnahmen zur Einhaltung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und zum Schutz personenbezogener Daten bei der orange networks erkundigen.

## 11 Zahlungsbedingungen

Sofern nicht in der Auftragsbestätigung ein anderes Zahlungsziel gewährt wird, sind Rechnungen sofort fällig und innerhalb von 20 Tagen ab Rechnungserhalt und Lieferung der Ware zu zahlen. Mit Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Verzug.

Befindet sich der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, werden sämtliche bestehenden Forderungen der orange networks aus der gesamten Geschäftsbeziehung unverzüglich zur Zahlung fällig.

Die Geldforderung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. orange networks behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor.

Der Kunde ist zu der Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten und/oder Aufrechnung mit Ansprüchen, die nicht auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungskosten gerichtet sind, nur in Bezug auf rechtskräftig festgestellte, unbestrittene oder von orange networks anerkannten Forderungen berechtigt.

## 12 Wirtschaftliche Verhältnisse

Sofern die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nach der freien Einschätzung der orange networks die eingeräumten

Zahlungsbedingungen nicht rechtfertigen, ist orange networks berechtigt, die noch nicht ausgeführten Bestellungen zurückzuhalten, bis der Kunde angemessene Sicherheiten geleistet hat. Dies gilt nicht, wenn der Kunde auf schriftliche Aufforderung hin sofort sämtliche bereits gelieferten Produkte bezahlt und/oder sämtliche bestellten, aber noch nicht gelieferten Produkte im Voraus bezahlt.

Verschlechtern sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden wesentlich, ist orange networks berechtigt, zugesagte Lieferungen von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

Die gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag (§ 321 BGB) bleiben hiervon unberührt.

### 13 Laufzeit, Kündigung und Weiterbestehen

Sofern im Vertrag, der eine längere oder kürzere Laufzeit vorsehen kann, nichts anderes vereinbart wurde, hat jeder Vertrag über Managed Services (wie im einschlägigen Vertrag festgelegt) eine Laufzeit von einem (1) Jahr („Anfangslaufzeit“). Sofern nicht in einem Vertrag vorgesehen, verlängert sich ein Vertrag über Managed Services nach der Anfangslaufzeit automatisch um ein weiteres Jahr.

orange networks kann einen Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund kündigen oder die vorliegenden AGB ändern, indem sie die andere Partei entsprechend dreißig (30) Tage vorher schriftlich darüber benachrichtigt.

Jede Partei kann diese AGB oder jeden Vertrag gemäß diesen AGB durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei unverzüglich beenden, wenn:

- (a) die andere Partei gegen eine ihrer Pflichten aus den AGB und dem jeweiligen Vertrag wesentlich verstößt und diese nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der schriftlichen Mitteilung behoben wird, oder wenn im Falle einer Verletzung, die nicht innerhalb von dreißig (30)

Tagen behoben werden kann, die verletzende Partei nicht innerhalb der Frist von dreißig (30) Tagen tätig wird, um die Verletzung zu beheben;

- (b) die andere Partei die Zahlung ihrer Verbindlichkeiten aussetzt oder damit droht oder nicht in der Lage ist, ihre Verbindlichkeiten bei Fälligkeit zu begleichen, oder ihre Zahlungsunfähigkeit zugibt oder sich in einem Verfahren im Zusammenhang mit einer Umschuldung, einem Vergleich mit Gläubigern, einem Liquidationsverfahren oder einem Zahlungsaufschub befindet;
- (c) eine Partei das Recht erhält, einen Konkursverwalter über das Vermögen der anderen Partei zu bestellen, oder ein Konkursverwalter über das Vermögen der anderen Partei bestellt wird;
- (d) ein Gläubiger oder Hypothekengläubiger der anderen Partei das gesamte oder einen Teil des Vermögens der anderen Partei pfändet oder in Besitz nimmt, oder eine Pfändung, Zwangsvollstreckung, Beschlagnahme oder ein anderes derartiges Verfahren gegen das gesamte Vermögen der anderen Partei oder einen Teil davon eingeleitet, durchgesetzt oder eingeklagt wird und eine solche Pfändung oder ein derartiges Verfahren nicht innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen beseitigt wird; oder
- (e) die andere Partei die Ausübung ihrer gesamten oder eines wesentlichen Teils ihrer Geschäfte aussetzt, einstellt oder mit dessen Aussetzung oder Einstellung droht.

Die Kündigung bedarf der Schriftform. E-Mails erfüllen die Schriftform in diesem Sinne nicht.

### 14 Abnahme

Ist die Installation und/oder Systemimplementierung in den Räumlichkeiten des Kunden durch orange networks ausdrücklich vereinbart, wird orange networks im Rahmen der Abnahme durch einen

Installationstest und/oder einen Probelauf die ordnungsgemäße Funktion der Produkte überprüfen. Der Ablauf des angewendeten Installationstestes sowie die Dauer des Probelaufes liegen im alleinigen, sachgerechten Ermessen der orange networks und sind von Produkt zu Produkt unterschiedlich.

Soweit Mängel festgestellt werden, die den erfolgreichen Abschluss des Installationstests verhindern, gilt Ziffer 15. Nach der Nacherfüllung ist der Abnahmetest auf Kosten der orange networks zu wiederholen. Zu diesem Zweck wird sich orange networks mit dem Kunden auf einen Termin einigen, der unter Berücksichtigung aller Umstände so kurz wie möglich nach dem Zeitpunkt des erfolglosen Abnahmetests liegen sollte.

Sofern keine abnahmehindernden Mängel festgestellt wurden, ist der Bericht über das Ergebnis des Installationstests und das Datum vom Kunden zu unterzeichnen. Dieses Datum der Unterzeichnung gilt als Installationsdatum und zugleich als Abnahmedatum, sofern die Abnahme vom Kunden nicht binnen einer Frist von 5 Arbeitstagen unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert wird.

Findet zusätzlich zum Installationstest ein Probelauf statt, beginnt er mit dem Installationsdatum. Während des Probelaufs auftretende Mängel werden von orange networks kostenfrei behoben und der Probelauf wird um die Zeit der Mängelbeseitigung verlängert. Soweit am Ende des Probelaufes keine abnahmehindernden Mängel vom Kunden gemeldet sind, gilt die Abnahme als erfolgt.

Sofern es für Leistungen vereinbart ist, unterliegen diese der Abnahme. Für abgrenzbare Teilleistungen kann orange networks die Durchführung von Teilabnahmen verlangen. In diesem Fall gilt die Gesamtleistung mit der letzten Teilabnahme als abgenommen.

orange networks erklärt dem Kunden gegenüber die Abnahmefähigkeit der Leistung. Nach dieser Erklärung hat das Unternehmen die jeweilige Leistung sofort zu testen und innerhalb von 10 Tagen die Abnahme zu erklären. Die Abnahme

ist zu erklären, wenn die Leistung in wesentlichen Teilen den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Anforderungen entspricht. Ansonsten werden die Abnahme hindernden Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigt und die Abnahme sodann erneut durchgeführt.

Die Erklärung der Abnahme kann nur dann unterbleiben, sofern die Leistung einen schwerwiegenden Mangel aufweist, der die vertragsgegenständliche Nutzung nicht oder nur stark eingeschränkt zulässt. Ein solch schwerwiegender Mangel wird orange networks unverzüglich angezeigt und orange networks wird diese Leistung nach erfolgter Nachbesserung erneut zur Abnahme stellen.

Mängel, die die Funktionalität nicht oder nicht erheblich einschränken, eine Nutzung aber dennoch zulassen, gelten als weniger gravierende Mängel. Sie stehen einer Abnahme durch den Kunden nicht entgegen, werden aber von orange networks im Rahmen der vereinbarten Servicelevels nachgebessert. Sie müssen nicht erneut zur Abnahme gestellt werden.

Die Abnahme gilt vom Unternehmen auch mit Unterzeichnung des Tätigkeitsberichts als erklärt. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen die Leistung nicht innerhalb vorgenannter Frist als abgenommen erklärt, sofern er nicht gleichzeitig Abnahme hindernden Mängel rügt.

Die Abnahme gilt auch als erteilt, sobald das Unternehmen die Software oder Systeme im Echtbetrieb nutzt.

## 15 Untersuchung, Rüge, Abnahme

Der Kunde ist verpflichtet, die erhaltenen Waren oder Leistungen unverzüglich auf offensichtliche Mängel, insbesondere auch auf offensichtliche Fehlmengen oder Beschädigungen, zu untersuchen. Erkennbare Transportschäden sind unverzüglich gegenüber dem Spediteur zu rügen, um die Ansprüche aus der Spediteurhaftung zu erhalten. Andere offensichtliche Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Ware, schriftlich zu rügen. Zur Fristwahrung genügt die

rechtzeitige Absendung der Mängelrüge. Bei nicht offensichtlichen (verborgenen) Mängeln ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich zu rügen. Unterlässt der Kunde die vorstehend bestimmten Rügen, gilt die Ware als genehmigt und die Haftung der orange networks für den nicht gerügten Mangel ist ausgeschlossen. Den Kunden trifft die Beweislast für die Rechtzeitigkeit der Rüge sowie für das Vorliegen und den Zeitpunkt der Feststellung eines Mangels.

orange networks trifft als Zwischenhändler keine Untersuchungspflicht hinsichtlich der von ihr von Vorlieferanten bezogenen und unverändert an den Kunden gelieferten Handelsware.

Soweit orange networks im Rahmen der zu erbringenden Leistung ein Konzept oder eine sonstige Werkleistung erstellt, hat der Kunde unverzüglich die Abnahme durchzuführen, sobald die Leistung zur Abnahme bereitgestellt ist. orange networks kann zur Abnahme eine angemessene Frist setzen.

Mängel, die eine Abnahme ausschließen, werden kostenfrei beseitigt; die Abnahmefrist verlängert sich um die Zeit der Mängelbeseitigung. Liegen zum Ende der Abnahmefrist keine qualifizierten Mängelrügen des Kunden vor, die einer Abnahme entgegenstehen, so gilt die Abnahme als erfolgt.

## 16 Gewährleistung

Für die Rechte des Kunden bei Mängeln (Mängelansprüche) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nicht anders bestimmt.

Als Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware gelten nur solche Angaben, die im Angebot der orange networks und in der Bestellung des Kunden ausdrücklich enthalten sind.

Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, haftet orange networks nicht für öffentliche Äußerungen (z.B. Werbeaussagen und Kennzeichnungen) Dritter, insbesondere nicht für solche des Herstellers, sofern orange networks diese nicht ausdrücklich zum

Gegenstand ihrer eigenen Aussagen macht. Darüber hinaus ist auch eine Haftung für fehlerhafte Montageanleitungen ausgeschlossen.

Ist die gelieferte Sache mangelhaft, kann orange networks wählen, ob sie den Mangel durch Nachbesserung oder Nachlieferung nach den gesetzlichen Vorschriften beseitigt. Das Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden nur im Rahmen der nachfolgenden Ziffer 11 gewährt, im Übrigen sind sie ausgeschlossen.

## 17 Haftungsbeschränkungen

Bei Pflichtverletzungen, die nicht in einem Mangel bestehen oder die einen über die Mangelhaftigkeit hinausgehenden Schaden verursacht haben, haftet orange networks nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit im Nachfolgenden nichts anderes bestimmt ist.

orange networks hat Arglist, Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit zu vertreten. Darüber hinaus hat orange networks in den folgenden Fällen auch einfache Fahrlässigkeit zu vertreten:

- (a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- (b) bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Ansprüche des Kunden aus Garantien sowie dem Produkthaftungsgesetz bleiben davon unberührt. In diesen Fällen bleibt die Haftung unbeschränkt.

Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht auf einem Mangel beruht, kann der Kunde – bei Vorliegen der weiteren gesetzlichen

Voraussetzungen – nur zurücktreten, wenn orange networks die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn die Pflichtverletzung unerheblich ist.

Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet orange networks nach Maßgabe der vorstehenden Vorschriften nur, soweit ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens der Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre. Im Übrigen ist die Haftung auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

Die Mängelhaftung entfällt, sofern und soweit der Kunde nicht zugelassene Zusatzvorrichtungen verwendet oder an den gelieferten Produkten oder der damit zusammenhängenden Software ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung Änderungen oder Reparaturen vornimmt oder durch Personal vornehmen lässt, das hierzu nicht von orange networks ermächtigt wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Mängel durch diese Arbeiten nicht verursacht wurden oder nicht auf die vorgenannten Maßnahmen zurückzuführen sind.

orange networks haftet nicht für Schäden des Kunden, die auf verspäteter, unrichtiger oder unvollständiger Selbstbelieferung der orange networks seitens ihrer Lieferanten beruhen, es sei denn, orange networks hätte diesen Umstand zu vertreten.

Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von orange networks, sowie sonstiger Dritter, deren sich orange networks zur Vertragserfüllung bedient.

## 18 Eskalationsmanagement

Die Parteien vereinbaren nachfolgendes Eskalationsmanagement. Die Vertragsparteien sind erst nach erfolglosem Durchlaufen des Streitbeilegungsverfahrens berechtigt, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten. Das Recht der Vertragsparteien, um einstweiligen

Rechtsschutz nachzusuchen, bleibt von der Pflicht ein Streitbeilegungsverfahren durchzuführen, unberührt.

### 18.1 First-Level-Eskalation

Für diese Stufe ist grundsätzlich der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung benannte Projektleiter bzw. eingesetzte Mitarbeiter zuständig.

Soweit die Meinungsverschiedenheit auf dieser Stufe nicht innerhalb von 15 Arbeitstagen gelöst werden kann, ist die Angelegenheit an das nächsthöhere Entscheidungsgremium (Second-Level-Eskalation) abzugeben. Die Parteien haben hierbei schriftlich den Sachverhalt unter Beifügung der unterschiedlichen Standpunkte festzuhalten.

### 18.2 Second-Level-Eskalation

Für diese Stufe ist der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung benannte Manager bzw. wenn dieser nicht benannt wurde der Manager der jeweiligen Abteilung (Professional Service oder Managed Service) zuständig.

Kommt innerhalb von weiteren zehn Arbeitstagen auch auf dieser Stufe keine Einigung zustande, ist jede Vertragspartei berechtigt, unabhängig von der anderen zu erklären, dass die Verhandlungen gescheitert sind. Erst danach sind die Vertragsparteien berechtigt, den Rechtsweg zu beschreiten.

### 18.3 Eskalationsmanagement für Vertragsthemen

#### Meinungsverschiedenheiten im Vertragsverhältnis

Soweit innerhalb des bestehenden Vertragsverhältnisses unterschiedliche Auffassungen darüber zwischen den Parteien bestehen, ob die jeweiligen Leistungspflichten vertragsgemäß erfüllt wurden, werden die Parteien vor Einleitung oder Ausspruch von Kündigungsmassnahmen, der Einschaltung von Rechtsanwälten oder der Anrufung von Gerichten intensiv versuchen, diese Meinungsverschiedenheiten einvernehmlich zu beseitigen und eine Lösung eines etwa bestehenden Problems zu finden. Hierzu wird zunächst auf der jeweiligen

Arbeitsebene zwischen den dort zuständigen Vertretern eine Lösung diskutiert.

#### Meinungsverschiedenheiten über technische Inhalte, Sachverständigenverfahren

Streitige Tatsachen, die der Beurteilung durch einen technischen Sachverständigen zugänglich sind, sind zur Vermeidung eines Gerichtsverfahrens für und gegen beide Parteien verbindlich durch einen Sachverständigen festzustellen. Die Parteien werden innerhalb von 14 Tagen ab Aufforderung durch eine der Parteien eine Einigung über die Person des Sachverständigen herbeiführen. Kommt es innerhalb dieser Frist nicht zu einer Einigung, wird auf Anrufung einer der Parteien der Sachverständige bestimmt durch:

Bundesverband öffentlich bestellter und vereidigter sowie qualifizierter Sachverständiger e.V.  
Charlottenstr. 79/80  
10117 Berlin  
Tel.: +49 (30) 2559380,  
www.bvs-ev.de,

oder in deren Verhinderungsfall durch den Präsidenten der Handelskammer Hamburg.

Bestätigt der Sachverständige nach seiner Anrufung nicht spätestens innerhalb von 14 Tagen beiden Parteien, dass er mit seiner Tätigkeit begonnen hat oder schlägt er einen ersten Anhörungstermin nicht spätestens innerhalb eines Monats vor, steht den Parteien der Rechtsweg offen.

Beide Parteien verpflichten sich, dem Sachverständigen alle von ihm geforderten Auskünfte zu geben, ihm Zutritt zu ihren Räumen zu verschaffen und Kopien von allen Unterlagen zu überlassen, die er verlangt. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtung, ist eine Vertragsstrafe zu bezahlen, die im Streitfall durch das Gericht festgesetzt wird.

Sobald der Sachverständige seine tatsächlichen Feststellungen abgeschlossen hat, lädt er die Parteien kurzfristig zu einer Anhörung, in der er seine Feststellungen erläutert. Verlangt eine Partei ein schriftliches Gutachten, so ist diese

Forderung zu erfüllen, wenn sie innerhalb einer vom Sachverständigen festgesetzten Frist den von diesem angeforderten Vorschuss hierfür bezahlt. Andernfalls legt der Sachverständige seine Feststellungen nur im Ergebnis schriftlich dar. In einem späteren Streitverfahren kann das Gutachten nur unter den Bedingungen angegriffen werden, unter denen ein Gericht ein Obergutachten verlangen kann.

Die Kosten des Sachverständigen sind von den Parteien im Verhältnis des Obsiegens zum Unterliegen zu tragen.

#### 18.4 Mediationsverfahren

Die Parteien werden versuchen, alle Probleme, die bei der Durchführung dieses Vertrags entstehen, gütlich durch Verhandlungen zu lösen. Gelingt es den Parteien nicht, ihre Meinungsverschiedenheiten binnen 60 Tagen nach Beginn der Verhandlungen beizulegen, werden die Parteien vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens ein Mediationsverfahren gemäß der Verfahrensordnung des

EUCON Europäisches Institut für Conflict Management e.V.  
Brienner Str. 9, 80333 München

durchführen. Das Gleiche gilt, wenn die Verhandlungen nicht binnen 30 Tagen nach Zugang der Aufforderung einer Partei zur gütlichen Verhandlung gemäß Satz 1 aufgenommen worden sind. Durch diese Vereinbarung ist keine Partei gehindert, ein gerichtliches Eilverfahren, insbesondere ein Arrest- oder einstweiliges Verfügungsverfahren durchzuführen.

#### 19 Gefahrübergang

Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht mit der Übergabe auf den Kunden über. Der Übergabe steht es gleich, wenn der Kunde im Verzug der Annahme ist. Beim Versendungskauf geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware mit ihrer Auslieferung an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt über.

Die Regelung des Gefahrübergangs im Falle eines Werk- oder Dienstvertrags ergibt sich aus den individuellen Service- oder Leistungsverträgen.

#### 20 Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung aller (auch künftigen) Forderungen aus einer laufenden Geschäftsbeziehung behält sich orange networks das Eigentum an den verkauften Waren vor.

Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat orange networks unverzüglich zu informieren, wenn und soweit Zugriffe Dritter auf die Vorbehaltswaren erfolgen.

Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung der fälligen Vergütung, ist orange networks berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Das vertraglich vereinbarte Recht auf Herausgabe beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts; orange networks ist vielmehr berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und sich den Rücktritt vorzubehalten. Ist der Kunde in Zahlungsverzug, darf orange networks diese Rechte nur geltend machen, wenn sie dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt hat oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

Der Kunde ist befugt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiter zu veräußern und/oder zu verarbeiten. In diesem Fall gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.

Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung der Waren entstehenden Erzeugnisse zu deren vollem Wert, wobei orange networks als Hersteller gilt. Bleibt bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Waren Dritter deren Eigen-

tumsrecht bestehen, so erwirbt orange networks Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten, vermischten oder verbundenen Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis das gleiche wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware.

Die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Erzeugnisses entstehenden Forderungen gegen Dritte tritt der Kunde schon jetzt insgesamt bzw. in Höhe des etwaigen Miteigentumsanteils zur Sicherheit an orange networks ab. orange networks nimmt die Abtretung an. Die genannten Pflichten des Kunden gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.

Zur Einziehung der Forderung bleibt der Kunde neben orange networks ermächtigt. orange networks verpflichtet sich, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber orange networks nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät und kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist dies aber der Fall, so kann orange networks verlangen, dass der Kunde die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung mitteilt.

Übersteigt der Wert der Sicherheiten die Forderungen der orange networks um mehr als 10 %, wird orange networks auf Verlangen des Kunden insoweit Sicherheiten nach ihrer Wahl freigeben.

Der Kunde hat die Produkte auf seine eigenen Kosten gegen Diebstahl, Bruchschäden, Brandschäden, Wasserschäden und sonstige Schäden zu ihrem Nominalwert zu versichern und den Nachweis einer solchen Versicherung auf Verlangen vorzulegen.

#### 21 Verjährung

Die Verjährungsfrist der Mängelansprüche beträgt ein Jahr ab Ablieferung und bei abnehmenden Leistungen ein Jahr ab Abnahme.

Ist es nicht zur Ablieferung gekommen, beginnt die Verjährung mit dem Schluss des Jahres, in welchem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger Kenntnis von den Umständen und der Person des Schuldners erlangt hat oder erlangen müsste. Vorgenannte Verjährungsfristen gelten auch für konkurrierende Ansprüche aus unerlaubter Handlung.

Abweichend von 19.1 gilt in folgenden Fällen die gesetzlich vorgesehene Verjährungsfrist:

- (a) Für Mängelansprüche, wenn orange networks den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat;
- (b) für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- (c) für sonstige Schadensersatzansprüche aufgrund einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung;
- (d) für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz;
- (e) für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung sonstiger wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), ohne deren Erfüllung die Ausführung des Vertrages nicht möglich ist und auf die der Vertragspartner von orange networks regelmäßig vertrauen darf.

Alle übrigen, nicht genannten Ansprüche und Rechte des Kunden – gleich aus welchem Rechtsgrund – verjähren in einem Jahr ab dem Zeitpunkt der Leistungserbringung. Ist es nicht zur Leistungserbringung gekommen, beginnt die Verjährung mit dem Schluss des Jahres, in welchem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger Kenntnis von den Umständen und der Person des Schuldners erlangt hat oder erlangen müsste. Kürzere gesetzliche Verjährungsfristen gehen vor.

## 22 Abtretung, Aufrechnung, Zurückbehaltung

Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von orange networks anerkannt wurden oder aus einem zur Leistungsverweigerung berechtigenden Anspruch hervorgegangen sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur ausüben, wenn dieses auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

Die Abtretung von Rechten aus der Geschäftsbeziehung durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch orange networks.

orange networks ist berechtigt, die Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden im Rahmen branchenüblicher Refinanzierung einschließlich Factoring und an verbundene Unternehmen abzutreten.

## 23 Change- Request / Änderungen

IT-Dienstleistungen unterliegen einem ständigen Wandel. Daher ist es unabdingbar, dass Change-Requests (Änderungsanträge) so organisiert sind, dass die Transparenz der Dienstleistungsaufträge jederzeit gesichert ist.

### 23.1 Vorgehensweise bei Vertragsänderungen

Leistungsbeschreibungen können durch eine schriftliche Nachtragsvereinbarung gemäß folgendem Änderungsantragsprozedere angepasst werden. Ohne eine solche Nachtragsvereinbarung kommt keine wirksame Änderung einer Leistungsbeschreibung zustande.

#### 23.1.1 Arten von Änderungsanträgen

##### Neue Leistungsbeschreibungen

Neue Leistungsbeschreibungen werden nur dann erstellt, wenn die vom Kunden geforderte neue Dienstleistung nicht in vorhandene Leistungsbeschreibungen integriert werden kann oder das Volumen der neuen Dienstleistung dies erforderlich macht.

##### Inhaltliche Veränderung einer Leistungsbeschreibung

Sofern sich die Inhalte einer Leistungsbeschreibung während des Projektverlaufs ändern, kann über den Änderungsantrag eine Neuausstellung durchgeführt werden. Sofern der Änderungsantrag die Aufwände von orange networks verändert, wird im Rahmen dieses Vorgangs auch eine Preisanpassung vorgenommen. Abweichungen von dieser grundsätzlichen Regelung können in der Leistungsbeschreibung vereinbart werden.

##### Kündigung und Beendigung einer Leistungsbeschreibung

Leistungsbeschreibungen, die auf Basis von Laufzeiten abgeschlossen sind und nach Aufwand abgerechnet werden, müssen unter Einhaltung der Kündigungsfristen gekündigt werden.

Leistungsbeschreibungen, die eine abgeschlossene und unbefristete Dienstleistung zum Inhalt haben, werden nach Abnahme der Dienstleistung automatisch beendet.

#### 23.1.2 Ablauf eines Änderungsantrags

Sofern eine Vertragspartei beabsichtigt, die in einer Leistungsbeschreibung festgelegten Regelungen zu ändern, insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Termine, Orte, Ansprechpartner, so ist diese Veränderung der anderen Partei als Änderungsantrag unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Der Änderungsantrag hat die betreffende Leistungsbeschreibung unter Angabe der zu ändernden Bestandteile genau zu bezeichnen.

Sowohl der Kunde wie auch orange networks sind berechtigt, einen Änderungsantrag zu stellen.

#### 23.1.3 Prüfung des Änderungsantrags

Der Änderungsantrag muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Frist von 30 Tagen vom jeweilig anderen Vertragspartner geprüft werden. Beide Parteien sind verpflichtet, über die Entscheidungslage des Änderungsantrags die jeweils andere Partei zu informieren.



#### 23.1.4 Annahme des Änderungsantrags

Sofern beide Parteien Einigkeit über Änderungsumfang und Preis erzielt haben, wird die geänderte Dienstleistung in die betreffende Leistungsbeschreibung aufgenommen.

Die neue Leistungsbeschreibung erhält eine neue Versionsnummer, wird von beiden Parteien unterzeichnet und wird dann zu einem vereinbarten Termin wirksam.

#### 23.1.5 Kosten eines Änderungsantrags

Wenn der Kunde einen Änderungsantrag stellt, hat orange networks Anspruch auf Erstattung des Mehraufwandes für die Durchführung des Änderungsantrags. Die Kosten, die durch Änderungen und Ergänzungen entstehen (Evaluation der Änderungsanträge, Erstellung einer Machbarkeitsstudie, etc.) sind von jeder Partei selbst zu tragen, es sei denn die Parteien treffen hierüber eine abweichende Vereinbarung. Für die Berechnung der Mehraufwände gelten die vereinbarten Stunden-/Tagessätze. Sollten die Parteien diese nicht vereinbart haben, gelten die allgemeinen Stunden-/Tagessätze von orange networks.

### 24 Stornierungen

Stornierungen von Bestellungen, die nicht auf der Mangelhaftigkeit der Waren oder Leistungen beruhen, können nur mit Zustimmung der orange networks erfolgen. In diesen Fällen behält sich orange networks das Recht vor, eine angemessene Stornogebühr zu erheben und den Ersatz eigener Kosten und Auslagen zu verlangen.

Sofern eine Laufzeit nicht vereinbart wurde, kann bei einer Leistung über eine unbestimmte Dauer eine ordentliche Kündigung jeweils mit der Frist von 30 Tagen zum jeweiligen Kalendermonatsende erfolgen.

Bei vereinbarten Mindestlaufzeiten verlängert sich das Vertragsverhältnis nach deren Ablauf um die Mindestlaufzeit, wenn es nicht schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt wird.

Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn orange networks GmbH die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden wird ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist oder der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt.

Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, wobei eine Kündigung mittels E-Mail nicht der Schriftform entspricht.

### 25 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt rechtzeitig und kostenlos alle technischen Daten, Computerprogramme, Akten, Dokumentationen, Prüfdaten und/oder andere Informationen und Hilfsmittel bereit, die er zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen gemäß Auftragsbestätigung und/oder Leistungsbeschreibung für zweckdienlich, angemessen und notwendig halten muss oder die orange networks von ihm anfordert. Sollten sich Probleme, Verzögerungen, Schäden, Ansprüche oder Ausgaben aus dem Inhalt, der Ungenauigkeit, Unvollständigkeit oder Unrichtigkeit der vom Kunden erbrachten Daten, Materialien und Informationen ergeben, gehen diese zu Lasten des Kunden.

Sofern die vertraglich geschuldeten Leistungen in den Geschäftsräumen des Kunden erbracht werden, stellt dieser kostenlos Büroräume, Dienstleistungen, Geräte und gegebenenfalls auch Personal in einem Umfang zur Verfügung, der für die Durchführung der Leistungen angemessen ist.

Soweit Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen der orange networks in den Geschäftsräumen der Kunden eine Hausordnung zu beachten haben, wird der Kunde orange networks hiervon rechtzeitig in Kenntnis setzen und deren Mitarbeiter/Erfüllungsgehilfen entsprechend einweisen. Von Hausordnung und etwaigen Sicherheitsbestimmungen abgesehen, unterliegen die Mitarbeiter der orange networks keinen Weisungen des Kunden und werden in dessen betriebliche Organisation nicht eingegliedert.

Der Kunde wird sämtlichen sonstigen nach der Leistungsbeschreibung oder Auftragsbestätigung geltenden Mitwirkungspflichten nachkommen.

Kommt der Kunde nicht oder nicht rechtzeitig vor dem geplanten Liefer-/Leistungstermin entsprechend der vorgenannten Absätze seinen Verpflichtungen nach, so kommt er damit in Annahmeverzug. orange networks kann dem Kunden sodann eine angemessene Nachfrist zur Bewirkung dieser Mitwirkungspflichten setzen, nach deren erfolglosem Ablauf orange networks unbeschadet etwaiger weiterer Ansprüche zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt ist.

### 26 Datensicherung / Datenintegrität

orange networks weist darauf hin, dass Daten (dazu gehören auch Programme, etc.) aus den verschiedensten Gründen verloren gehen können und dass eine Wiederherstellung oft nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

Dem Kunden obliegt es, seinen gesamten Datenbestand stets professionell und der Volatilität der Datenbank angepasst zu sichern. Diesen Anforderungen genügt der Kunde insbesondere, wenn er gemäß Norm DIN ISO 27001 / BSI IT-Grundschutz verfährt.

Sollte es zu einem von orange networks zu vertretendem Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von orange networks darauf, den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungspflicht erfüllt hätte.

Sofern orange networks Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt orange networks keine Haftung für Datenverluste oder -verfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. orange networks weist darauf hin, dass bekanntermaßen die Datenintegrität bei Übertragungen insbesondere durch Leitungs- und Übertragungsstörungen sowie mangelhafte Endgeräte gefährdet ist. Die Verantwortung von orange networks ist insoweit darauf beschränkt, dass die beim Kunden und die bei orange networks bearbeiteten Daten von orange networks bei etwaiger Bearbeitung und Übertragungsbereitstellung nicht verfälscht oder korumpiert werden oder verloren gehen.

Wenn ein Fall von Verfälschung, Korruption oder Verlust von Daten vorliegt, den orange networks zu vertreten hat, wird orange networks ohne Neuberechnung die Arbeiten vornehmen, wenn der Kunde – falls Kundendaten betroffen sind – entsprechende gesicherte Daten zur Verfügung stellt.

Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

## 27 Tätigkeit von Mitarbeitern beim Besteller

Werden Leistungen unserer Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beim Besteller erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung, soweit wir dies nicht übernommen haben.

Der Besteller hat auf eigene Kosten durch geeignete organisatorische und räumliche Maßnahmen sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen nicht in den Betrieb des Bestellers eingliedert werden.

Gegenüber unseren Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen steht dem Besteller kein Weisungsrecht zu.

Das Weisungsrecht des Bestellers im Rahmen von Dienst- oder Werkverträgen kann nur gegenüber einem unserer gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür als vertretungsberechtigt benannten Person ausgeübt werden.

## 28 Subunternehmen

orange networks ist berechtigt Aufträge an Subunternehmer zu vergeben, um die vereinbarten Leistungen erbringen zu können.

Widerspricht der Kunde nach Mitteilung eines vorgesehenen Subunternehmers durch orange networks nicht innerhalb einer von orange networks gesetzten angemessenen Frist von mindestens fünf (5) Werktagen ausdrücklich und schriftlich der Einschaltung des Subunternehmers, so ist dies als Zustimmung zu verstehen.

Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.

Erteilt orange networks Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es orange networks die diessen obliegenden Pflichten aus diesem Vertrag auf den Subunternehmer zu übertragen. Dies gilt insbesondere für Anforderungen an Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit.

Nicht als Subunternehmerverhältnisse im Sinne dieser Regelung gelten Auftragsverhältnisse zwischen orange networks und mit verbundenen Unternehmen sowie Vertragsbeziehungen, die orange networks zur Erbringung von Nebenleistungen zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung mit Dritten abschließt.

Hierzu zählen z. B. Telekommunikationsleistungen, Anmietung von Übertragungswegen bei Telekommunikationsanbietern (Carriern), Anmietung von Co-Location-Flächen, Wartungs- und Benutzerservices, Supportleistungen durch Dritte (beispielsweise Softwarehersteller, Hersteller und externe Dienstleister, Reinigungskräfte, Wachkräfte, Prüfer, Unternehmen für den Transport und/oder die Entsorgung von Datenträgern).

Die orange networks wird zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Kunden auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen schließen.

## 29 Kooperation mit Lieferanten des Kunden

Die orange networks wird mit Lieferanten/Dienstleistern des Kunden soweit zumutbar kooperieren. Voraussetzung ist, dass der Kunde durch entsprechende Anweisung an die weiteren Lieferanten/Dienstleister des Kunden sicherstellt, dass diese ihrerseits mit orange networks zusammenarbeiten und sowohl berechtigt als auch bereit sind, die für den konkreten Leistungsteil erforderlichen Informationen an orange networks weiterzugeben bzw. Informationen von orange networks entgegenzunehmen.

Die Koordinationspflicht diesbezüglich liegt beim Kunden.

Die orange networks wird diesen Lieferanten/Dienstleistern, soweit für deren Leistungserbringung zwingend erforderlich und eine entsprechende ausdrückliche, schriftliche Genehmigung des Kunden vorliegt, Zugang zu den von orange networks für den Kunden betriebenen IT-Systemen gewähren, sofern eine Zugriffsmöglichkeit auf die Daten Dritter ausgeschlossen werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, den jeweiligen Lieferanten/Dienstleister entsprechend den Bestimmungen in Ziffer 32 und 33 zu verpflichten.

Der Kunde wird diese Verpflichtung orange networks nach Aufforderung in Textform nachweisen.

Der Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mit dem jeweiligen Lieferanten/Dienstleister des Kunden, hinsichtlich des Zugangs auf die von orange networks betriebenen IT-Systeme, liegt ausschließlich im Verantwortungsbeereich des Kunden.

Die orange networks ist nicht für Schäden, Aufwendungen und sonstige Ansprüche sowie Einschränkungen der Leistungen/Einschränkungen der Verfügbarkeiten (Service Level Agreement) und sonstige Nachteile verantwortlich, die von den Lieferanten/Dienstleistern des Kunden, auf den von orange networks betriebenen Systemen verursacht wurden.

Der Kunde stellt orange networks von sämtlichen Schäden,

Aufwendungen und Kosten frei, die von dem jeweiligen Dienstleister/Lieferanten des Kunden verursacht wurden.

Soweit es sich bei den von orange networks bereitzustellenden Daten um vertrauliche Informationen handelt, stellt der Kunde sicher, dass sich der jeweilige Lieferant/Dienstleister des Kunden vor einer solchen Bereitstellung nach Maßgabe der Regelungen zur Geheimhaltung und des Datenschutzes (Ziffer 1.14) auch gegenüber orange networks direkt zur Geheimhaltung verpflichtet.

### 30 Höhere Gewalt

Wird orange networks infolge höherer Gewalt oder sonstiger Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereiches von orange networks liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können (z.B. Naturkatastrophen, terroristische Angriffe, Krieg, Aufruhr, Streik, Aussperrung, Feuer, Überschwemmungen, Behördenentscheidungen, Regierungsmaßnahmen, nicht vorhersehbare Betriebsstörungen, auch bei Zulieferern, Ausfall von und Störungen in Kommunikations- und Stromnetzen anderer Betreiber, Pandemien), gehindert, die vertraglichen Pflichten ganz oder teilweise zu erfüllen, so entfällt die Leistungsverpflichtung von orange networks, vereinbarte Verfügbarkeiten (Service Level Agreements) finden keine Anwendung und Liefer- sowie Leistungstermine verschieben sich entsprechend.

Die orange networks wird dies dem Kunden unverzüglich mitteilen. Jede Partei kann das von dem jeweiligen Ereignis betroffene Vertragsverhältnis kündigen, wenn das betreffende Ereignis länger als zwei Monate andauert.

orange networks haftet gegenüber dem Kunden nicht für Verluste oder Schäden, die der Gesellschaft als direkte oder indirekte Folge davon entstehen, dass die Bereitstellung von Lizenzen und Diensten durch orange networks aufgrund von Umständen oder Ereignissen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von orange networks liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Krieg,

Aufruhr, Streik, Aussperrung, Feuer, Überschwemmung und Sturm, verhindert, behindert, verzögert oder unwirtschaftlich gemacht wird.

### 31 Geistiges Eigentum

orange networks ist entweder selbst Rechtsinhaber aller Designs, Verfahren, Techniken, Konzepte, Software und Erfindungen unabhängig davon, ob sie in Zusammenhang mit den Leistungen genutzt werden, hergestellt werden oder entstanden sind (zusammenfassend die „Schöpfungen“ genannt), und aller damit verbundener gewerblicher Schutzrechte, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse und des gesamten sonstigen damit verbundenen geistigen Eigentums, oder orange networks ist durch den jeweiligen Rechtsinhaber zur Nutzung und/oder zum Vertrieb ermächtigt.

Keine im Angebot, Leistungsbeschreibung, Auftragsbestätigung oder in einem sonstigen für die Vertragsbeziehung relevanten Dokument enthaltene Aussage ist dahingehend auszulegen, dass dem Kunden dadurch stillschweigend, durch schlüssiges Verhalten oder in sonstiger Weise über das gesetzlich zwingende Maß hinaus eine Lizenz oder ein sonstiges Recht, ein Anspruch oder ein Anteil an den Schöpfungen und/oder dem damit verbundenen Eigentum übertragen wird.

Der Kunde ist verpflichtet, orange networks in zumutbarer Weise bei der Abtretung, dem Nachweis, der Eintragung und Durchsetzung ihrer Rechte und ihres Eigentums an allen Patenten, Urheberrechten und dem sonstigen mit den Schöpfungen verbundenen geistigen Eigentum und aller sonstigen aufgrund des Vertragsverhältnisses in allen Ländern gewährten und von orange networks gehaltenen Rechten zu unterstützen.

Dies umfasst u.a. auch die Ausfertigung von zusätzlichen Übertragungsurkunden und die Unterstützung bei Anmeldungen von Patenten, Urheberrechten oder Eintragungen von sonstigem geistigem Eigentum. Alle hiermit in Verbindung stehenden Kosten trägt orange networks.

### 32 Personenbezogene Daten

orange networks agiert grundsätzlich nicht als Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO, wenn dies nicht explizit beim Vertragsabschluss berücksichtigt wurde.

Aus technischen Gründen haben die Mitarbeiter der orange networks in Einzelfällen Zugriff auf „allgemeine personenbezogene Daten“ im Sinne von „Beschäftigtendaten“, die in den Systemen des Kunden liegen.

Der Schwerpunkt der Dienstleistung der orange networks liegt nicht bei der Verarbeitung von allgemeinen oder schutzbedürftigen personenbezogenen Daten

Der Kunde ist die verantwortliche Stelle im Sinne der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Insbesondere muss der Kunde gegenüber der orange networks die Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten bzw. die Art und Weise der Verarbeitung im Rahmen der Vertragsgestaltung genau spezifizieren.

Sieht der Kunde, als verantwortliche Stelle, die Notwendigkeit zum Abschluss eines gesonderten Vertrages zur Auftragsverarbeitung, so gelten dabei die TOM's der orange networks GmbH.

Es obliegt dem Kunden, alle relevanten Fragestellungen, insbesondere eine eventuelle Drittländproblematik beim Einsatz von (Cloud-) Lösungen z.B. der Firma Microsoft, getrennt vom Vertragsverhältnis mit der orange networks zu klären. orange networks ist insbesondere nicht verantwortlich dafür, dass ein Kunde durch die Nutzung von (Cloud-) Lösungen eines anderen Anbieters gegen geltendes Recht oder die Forderungen gemäß der DSGVO verstößt.

#### Unser externer Datenschutzbeauftragter ist:

SDS Schüllermann Dataservice GmbH  
vertreten durch die Geschäftsführer  
Herr Dr. Houtman und  
Frau RA´in Trageser  
Robert-Bosch-Str. 5  
63303 Dreieich

### 33 Geheimhaltung

Jede der Vertragsparteien ist verpflichtet, die aus dem Bereich der jeweils anderen Vertragspartei stammenden Informationen und Dokumente, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder aus anderen Gründen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse eindeutig erkennbar sind, geheim zu halten.

Außer wenn dies zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich ist und von der Gegenpartei schriftlich zugestimmt wurde, sind die Vertragsparteien nicht berechtigt, solche Informationen oder Dokumente aufzuzeichnen, zu verwerten oder an Dritte weiterzugeben.

Die Vertragsparteien haben ihren Arbeitnehmern und Vertretern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen.

Informationen und Dokumente, die der Geheimhaltung unterliegen, sind entsprechend ihrem Schutzbedarf zu kennzeichnen, zu verwahren und zu schützen.

Die Geheimhaltungsverpflichtung endet, falls die geheimhaltungsbedürftigen Informationen allgemein bekannt werden oder während der Dauer der Geheimhaltungspflicht dem Anwender von dritter Stelle ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht bekannt werden.

### 34 Ausfuhrbestimmungen

Der Kunde ist verpflichtet, die zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden, die Ausfuhr von Produkten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum und aus Deutschland betreffenden Bestimmungen zu beachten.

Es ist ausschließlich Sache des Kunden, möglicherweise erforderliche Ausfuhrgenehmigungen zu erlangen und deren Bestimmungen einzuhalten.

### 35 Auditierung

Subunternehmen und Dienstleister, die im Rahmen eines Auftrags für die orange networks tätig werden, unterliegen regelmäßig im Sinne der DIN EN ISO 27001 einer Pflicht zur Auditierung durch die orange networks GmbH oder einen von ihr beauftragten, zur Geheimhaltung verpflichteten Dritten.

Sie verpflichten sich dazu, orange networks oder den Dritten nach besten Kräften im Sinne der oben genannten Tätigkeiten zu unterstützen und alle notwendigen Informationen bereitzustellen.

### 36 Bekämpfung von Bestechung und Korruption

Die Vertragspartner dürfen im Zusammenhang mit der Verhandlung, dem Abschluss oder der Erfüllung des Vertrags keine Handlungen vornehmen, genehmigen oder zulassen, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften zur Bekämpfung von Bestechung oder Korruption verstoßen.

Diese Pflicht gilt insbesondere für unrechtmäßige Zahlungen an Regierungsbeamte, Vertreter von Behörden oder deren Kollegen, Familien oder enge Freunde.

Die Vertragspartner dürfen keinem Mitarbeiter, Vertreter oder Dritten, der im Namen der anderen Partei handelt, ein unangemessenes Geschenk oder einen unangemessenen finanziellen oder sonstigen Vorteil im Hinblick auf die Verhandlung, den Abschluss oder die Erfüllung des Vertrags anbieten oder geben oder von einem Mitarbeiter, Vertreter oder Dritten, der im Namen der anderen Partei handelt, annehmen.

Jede Partei muss die andere Partei unverzüglich benachrichtigen, wenn sie von Korruption im Zusammenhang mit der Verhandlung, dem Abschluss oder der Durchführung des Vertrags Kenntnis erhält oder diesen vermutet.

Die Vertragspartner stellen insbesondere sicher, dass die

RICHTLINIE (EU) 2019/1937 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 23. Oktober 2019 zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden bzw. eine entsprechende Umsetzung in deutsches Recht jederzeit berücksichtigt werden.

### 37 Compliance

Nutzt der Kunde die vertragsgegenständliche Leistung entgegen gesetzlichen Vorschriften, wird orange networks nach Kenntnisnahme des Verstoßes den Kunden in Textform auf den Verstoß

hinweisen und im Rahmen des für orange networks rechtlich Zumutbaren in Textform eine angemessene Frist zur Behebung des Verstoßes setzen. Sofern innerhalb dieser Frist keine Behebung/Beseitigung erfolgt, kann orange networks die ihr gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen.

Besteht ein hinreichender Tatverdacht, auf eine Straftat oder eine Ordnungswidrigkeit, so benachrichtigt orange networks den Kunden unverzüglich über diesen Verdacht und entscheidet, wie weiter vorgegangen wird.

Die Vertragspartner stellen insbesondere sicher, dass die RICHTLINIE (EU) 2019/1937 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 23. Oktober 2019 zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden bzw. eine entsprechende Umsetzung in deutsches Recht jederzeit berücksichtigt werden.

### 38 Treuepflichten und Abwerbverbot

orange networks und der Kunde verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität. Insbesondere ist die Einstellung oder anderweitige Beschäftigung von Angestellten, Subunternehmen oder Partnern der jeweils anderen Partei nur mit vorheriger Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig, sofern die Personen

- (a) an der Leistungserbringung beteiligt waren, und
- (b) das Ende der Geschäftsbeziehung weniger als zwölf Monate zurückliegt.

Die Abwerbung von Angestellten in einer Weise, die den Regeln des fairen Wettbewerbs widerspricht, ist ebenfalls untersagt. Für jeden Fall einer schuldhaften Verletzung dieser Verpflichtung ist jede Partei zur Zahlung einer Vertragsstrafe verpflichtet, deren Höhe von der jeweiligen Partei nach billigem Ermessen festgelegt wird und die von dem zuständigen Gericht auf ihre Angemessenheit hin überprüft werden kann.

Die Geltendmachung von Unterlassungs- und Schadensersatzansprüchen durch die geschädigte Partei

bleiben hiervon unberührt. Die Vertragsstrafe ist jedoch auf den Schadensersatzanspruch anzurechnen.

### 39 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen orange networks und dem Kunden gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller internationalen und supranationalen (Vertrags-) Rechtsordnungen, insbesondere des UN-Kaufrechts.

Voraussetzungen und Wirkungen des Eigentumsvorbehalts gem. Ziffer 11 unterliegen hingegen dem Recht am jeweiligen Lagerort der Sache, soweit eine danach getroffene Rechtswahl zugunsten des deutschen Rechts unzulässig oder unwirksam ist.

Gerichtsstandort für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist der Geschäftssitz der orange networks in Hamburg. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt sind.

### 40 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, oder diese Vereinbarung eine von den Parteien bei Abschluss der Vereinbarung nicht bedachte Lücke enthalten, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Die Parteien sind verpflichtet, an die Stelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung diejenige Regelung in Textform zu treffen, die sie in Kenntnis der Unwirksamkeit oder der Vertragslücke nach Treu und Glauben zulässigerweise getroffen hätten.