

Allgemeine Vertragsbedingungen

zwischen dem Auftraggeber (z.B. Endkunde oder auch Reseller)

und



phonebridge GmbH
Wehrstraße 29
45721 Haltern am See
Deutschland
(Auftragnehmer, kurz "phonebridge")

§ Leistungen und Pflichten der phonebridge

§§ Produkte

phonebridge stellt dem Auftraggeber nicht exklusiv verschiedene Produkte zur Verfügung, die im Anhang 1 näher beschrieben werden.

Alle Vertragsanhänge (wie z.B. die Produkt- und Preisliste) können unberührt von diesem Rahmenvertrag mit schriftlicher Zustimmung beider Parteien verändert oder erweitert werden.

§§ Dokumentation

Als Dokumentation liefert phonebridge eine Online-Hilfe, die es dem Auftraggeber erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet phonebridge nicht.

§§ Hosting

phonebridge erbringt Leistungen zur Zugänglichkeit von Funktionalitäten über das Internet. Hierzu stellt phonebridge dem Auftraggeber Systemressourcen auf virtuellen Servern zur Verfügung.

Der Partner erhält selbst keinen unmittelbaren Zugriff auf die Hardware, Server und Programme der phonebridge. Die komplette Konfiguration und Pflege übernimmt phonebridge.

phonebridge ist berechtigt, für mindestens 2 Stunden pro Woche Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

phonebridge informiert, dass folgende Umstände zur außerplanmäßigen unverschuldeten Nichtverfügbarkeit führen können:

- Unterbrechungen der Erreichbarkeit durch Störungen im Bereich Dritter, auf die phonebridge keinen Einfluss hat
- Unterbrechungen durch höhere Gewalt
- kurzfristige Unterbrechungen des Betriebes, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z.B. durch Updates)

Die Systeme der phonebridge werden regelmäßig gesichert. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien oder Wiederherstellung eines spezifischen Backups, jedoch Anspruch auf Wiederbereitstellung der vertraglich vereinbarten Leistungen.

§§ Technischer Support

phonebridge stellt dem Auftraggeber einen technischen Support zur Verfügung.

Die von der phonebridge dafür bereitgestellten Mitarbeiter kommunizieren in Deutsch oder Englisch.

Supportleistungen der phonebridge gegenüber dem Endkunden eines Resellers sowie Supportleistungen vor Ort, d.h. am Sitz des Partners, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Nicht erfasst vom Support der phonebridge werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Partners oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht werden:

- Fehlerhafte Konfiguration der Software,
- Veränderung oder Beschädigung der Software durch den Partner oder Dritte,
- Veränderung der Software durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren),
- Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen,
- fehlende oder fehlerhafte Installation von Software etwa zur Verfügung gestellter Updates durch den Partner,
- Nichtbeachtung der in der Programmdokumentation vorgegebenen Anweisungen zur Bedienung der Software
- Einsatz der Software in nicht freigegebener Umgebung.

Sofern phonebridge Support leistet und sich im Nachhinein herausstellt, dass die Softwareprobleme durch die zuvor in diesem Vertrag aufgeführten Handlungen des Partners, deren Kunden oder Dritten verursacht wurden, ist phonebridge berechtigt, diese Leistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen laut Anhang 1 („Professional Services“) abzurechnen.

§§ Fehlerbeseitigung

Es gilt in Bezug auf die Software folgende Einteilung potentiell vorkommender Fehler:

Klasse 1: Betriebsverhindernder Fehler - Der Fehler verhindert die Nutzung des Vertragsgegenstands oder wesentlicher Teile des Vertragsgegenstands.

Klasse 2: Betriebsbehindernder Fehler - Der Fehler behindert die Nutzung des Vertragsgegenstands schwerwiegend, d.h. die Nutzung des Vertragsgegenstands ist nur mit erheblichem Aufwand möglich oder die Nutzung des Vertragsgegenstands stellt ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion anderer Systeme des Partners oder seiner eigenen Kunden da.

Klasse 3: Sonstige Fehler - Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

Ein Fehler kann nach teilweiser Nachbesserung oder nach Aufzeigen einer Umgehungslösung in eine niedrigere Kategorie einzuordnen sein.

Eine Mängelrüge kann zunächst mündlich erfolgen. Sie ist jedoch spätestens am nächsten Werktag schriftlich zu wiederholen und hat den als Fehler gerügten Tatbestand so genau wie möglich reproduzierbar zu beschreiben (Fehlermeldung).

phonebridge wird mit der Analyse eines Fehlers der Software und der Untersuchung der Ursache für den Fehler unmittelbar nach seiner Anzeige beginnen. Im Einzelnen gelten folgende Rahmenbedingungen:

a) Reaktionszeit (Zeitspanne ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf phonebridge dem Partner den Beginn der Beseitigungstätigkeiten berichtet haben muss)

- Fehlerklasse 1: 4 Stunden
- Fehlerklasse 2: 8 Stunden
- Fehlerklasse 3: in angemessener Zeit

Die Reaktionszeiten bemessen sich für jeden Fehler getrennt und sind innerhalb der üblichen phonebridge Geschäftszeiten zu erbringen.

b) Beseitigungszeit (Zeitspanne [montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr, ausgenommen Feiertage, im folgenden Dienstzeit genannt] ab der schriftlichen Mängelrüge bis zur Behebung des Mangels):

- Fehlerklasse 1: in angemessener Zeit
- Fehlerklasse 2: in angemessener Zeit
- Fehlerklasse 3: Der Fehler wird spätestens mit dem übernächsten Haupt-Update beseitigt.

§§ Subauftragnehmer

phonebridge kann jederzeit Subauftragnehmer für Teile oder die Gesamterfüllung dieses Vertrags einsetzen.

§§ Allgemein

Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Vertragsprodukte, insbesondere die Aufnahme neuer Vertragsprodukte, die mit den bereits vorhandenen Vertragsprodukten im Zusammenhang stehen, sowie die Abkündigung einzelner Teile der Vertragsprodukte sind der phonebridge im Rahmen seiner allgemeinen Produktpolitik erlaubt. Bedingung hierfür ist eine Ankündigungsfrist von mind. 2 Monaten gegenüber dem Auftraggeber. Bestehende Kunden-Verträge seitens des Vertragspartners bleiben von möglichen Änderungen, Ergänzungen und möglichen Einschränkungen unberührt.

§ Leistungen und Pflichten des Auftraggebers

§§ Datensicherheit

Der Auftraggeber weist seine Mitarbeiter bzw. Kunden vor der Nutzung der phonebridge Vertragsprodukte darauf hin, dass betroffene Kundendaten (wie z.B. Adressbücher, Telefonbücher) eigenständig zu sichern sind, da diese ggf. im Fehlerfalle verändert oder gelöscht werden könnten.

§ Vertriebsrechte

§§ Reseller

Dem Auftraggeber werden die nicht-exklusiven Vertriebsrechte zum Weiterverkauf an seine Endkunden gestattet.

§§ Sub-Reseller

Der Weiterverkauf an weitere Sub-Reseller ist dem Auftraggeber nicht gestattet.

§§ Vertriebsgebiet

Der Partner ist zum Vertrieb der Vertragsprodukte in Deutschland berechtigt. Der Vertrieb in anderen Ländern bedarf der schriftlichen Zustimmung der phonebridge.

§§ Nicht-Exklusivität

phonebridge behält sich vor, die Vertragsprodukte selbst oder über weitere Vertriebsmittler, einschließlich andere Vertragshändler, Handelsvertreter, OEM-Partner, Systemintegratoren und per Online-Vertrieb, zu verbreiten.

§§ Sonstiges

Der Auftraggeber wird, falls Reseller, die auf den Vertrieb, die Vermarktung und die Unterstützung der Vertragsprodukte anwendbaren gesetzlichen Vorschriften einhalten. Er wird insbesondere nicht gegen Kartellrecht verstoßen und alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um Korruption sowie Verstöße gegen die Regeln des lautereren Wettbewerbs zu vermeiden.

§ Rechte

Alle Rechte bzgl. der phonebridge-Schnittstellenbeschreibung und der von phonebridge bereitgestellten Software verbleiben ausdrücklich bei der phonebridge und gehen nicht an den Partner über (wie z.B. das Urheberrecht). Der Auftraggeber erhält somit lediglich ein nicht-exklusives Nutzungsrecht.

§ Wettbewerbsverbot

Der Auftraggeber wird keine eigene mit phonebridge konkurrierende oder ähnlich funktionierende Technologie innerhalb von 2 Jahren nach Vertragsbeginn entwickeln oder extern in Auftrag geben.

§ Geheimhaltung

Der Auftraggeber behandelt alle Informationen und Unterlagen, die ihnen von dem oder über den Vertragspartner zugehen oder bekanntwerden, strikt vertraulich, zumindest mit derselben Sorgfalt wie eigene Informationen gleicher Art. Gegenstände werden so verwahrt und gesichert, dass Kenntnisnahme und Missbrauch durch Dritte ausgeschlossen sind. Die Pflichten gelten insbesondere für Software und Daten. Sie bleiben auch nach Vertragsbeendigung auf Dauer in Kraft.

Informationen und Unterlagen dürfen nur für Zwecke der Durchführung des Vertrages eingesetzt werden. Sie dürfen nur an solche Mitarbeiter, Subunternehmen und Sonderfachleute weitergegeben werden, die sie zur Durchführung des Vertrages kennen müssen. Mitarbeiter, Subunternehmen und Sonderfachleute sind auf Antrag des anderen Vertragspartners schriftlich unmittelbar zugunsten des Vertragspartners zur Geheimhaltung nach diesen Regeln zu verpflichten. Der jeweilige Vertragspartner kann eine Kopie der Verpflichtungserklärung verlangen.

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen und Unterlagen, die offenkundig sind oder werden, ohne dass dies auf einem Vertragsverstoß des Vertragspartners beruht, oder die der empfangende Vertragspartner von Dritten erhalten hat, die befugt sind, sie der Allgemeinheit zu offenbaren. Wer sich auf diese Ausnahmen beruft, trägt die Beweislast.

§ Datenschutz

Die Vertragspartner beachten die datenschutzrechtlichen Vorschriften. Jeder Vertragspartner verpflichtet die auf seiner Seite tätigen Personen gemäß § 53 Satz 2 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis und weist dies dem Vertragspartner auf Anforderung nach.

Die Vertragspartner gehen davon aus, dass phonebridge im Zusammenhang mit diesem Vertrag personenbezogenen Daten aus dem Umkreis des Partners erhält. In diesem Fall wird phonebridge im Auftrag des Auftraggebers im Sinne des § 11 BDSG tätig. phonebridge wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen dieses Vertrages oder anderer schriftlicher Weisungen des Partners und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen. Die Vertragspartner sind verpflichtet, eine den Vorschriften des § 11 BDSG entsprechende Zusatzvereinbarung abzuschließen, die als Anlage Bestandteil dieses Vertrags wird.

§ Dauer

Dieser Vertrag tritt unmittelbar mit Vertragsschluss in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Die Mindestvertragsdauer beträgt, wenn nicht anders angegeben, 1 Monat und verlängert sich jeweils automatisch um einen weiteren Monat.

§ Kündigung

Eine Kündigung kann schriftlich von beiden Vertragspartnern jeweils zum Monatsende eingereicht werden.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt für eine Vertragspartei insbesondere vor,

- a) wenn die andere Vertragspartei eine Pflicht in erheblichem Umfang schuldhaft verletzt und diese Verletzung nicht innerhalb einer von der kündigenden Vertragspartei gesetzten angemessenen Frist abstellt oder
- b) die andere Vertragspartei zahlungsunfähig ist.

phonebridge ist darüber hinaus berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn

- a) ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Partners eröffnet wird oder
- b) eine Mehrheitsbeteiligung oder ein wesentlicher Teil der die Vermarktung und den Vertrieb der Vertragsprodukte betreffenden Vermögensgegenstände des Partners an einen Wettbewerber der phonebridge übertragen werden.

§ Vergütung

Es gilt die jeweils aktuellste Produkt- und Preisliste der phonebridge, die dem Auftraggeber online zur Verfügung gestellt wird,

§ Zahlungskonditionen

Die Abrechnung der Vergütung an phonebridge erfolgt mittels elektronischer Zahlungsverfahren. Der Auftraggeber ist mit der Zustellung einer Rechnung auf elektronischem Wege an eine zuvor definierte E-Mail Adresse einverstanden.

Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, ist die Vergütung binnen 7 Tagen nach Rechnungstellung fällig.

Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers ist phonebridge berechtigt die bereitgestellten Systeme nach einmaliger Anmahnung mit einer schriftlich mitgeteilten Frist von 7 Tagen einzustellen.

§ Haftung

phonebridge haftet gegenüber dem Auftraggeber nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Dies gilt nicht, soweit wesentliche Pflichten des Vertrags durch phonebridge verletzt werden. Wesentlichen Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung der phonebridge bei Vermögensschäden hinsichtlich mittelbarer Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbarer Schäden oder untypischer Schäden sowie entgangenen Gewinns ausgeschlossen.

Eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung der phonebridge - insbesondere eine Haftung nach Produkthaftungsgesetz sowie eine gesetzliche Garantiehafung - bleibt von den vorstehenden Haftungseinschränkungen unberührt. Gleiches gilt für die Haftung der phonebridge bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

§ Sach- und Rechtsmängelhaftung

Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität der Software richtet sich nach der Beschreibung in der Beschreibungen der Software (siehe Paragraph 1). Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art, üblich ist.

phonebridge wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen und erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie etwa die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

Es kann kein Schadensersatz an phonebridge geltend gemacht werden - weder vom Auftraggeber, noch von deren verbundenen Firmen, Endkunden, Vertriebspartnern oder Whitelabel-Partnern.

§ Verletzung von Schutzrechten Dritter

Erfährt der Auftraggeber von der Behauptung eines Dritten, dass die Nutzung eines Vertragsprodukts dessen Schutzrechte oder die Dritter verletzt, wird er phonebridge hiervon unverzüglich informieren.

Die Rechtsmängelhaftung der phonebridge bleibt hiervon unberührt.

§ Schlichtungsklausel

Die Parteien verpflichten sich, im Falle einer sich aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeit vor Durchführung eines streitigen Verfahrens (Klage) eine Schlichtung gemäß der Schlichtungsordnung der Hamburger Schlichtungsstelle für IT-Streitigkeiten in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung durchzuführen. Das Schlichtungsverfahren soll dazu dienen, den Streit ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig beizulegen.

§ Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für eine Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

Für das Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der phonebridge GmbH.

Beide Vertragspartner verpflichten sich vor einer möglichen juristischen Auseinandersetzung zuvor an einem Mediationsprozess durch einen unabhängigen Dritten zu beteiligen. Die Kosten werden hälftig durch beide Vertragspartner getragen.

Beide Vertragspartner kommen jeweils für ihre eigenen Kosten auf.

§ Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

§ Anlage 1: Produkt- und Preisliste

§§ Produkt- und Preisliste

Die jeweils aktuellste Fassung ist nach Login im phonebridge App Store verlinkt.

§§ Professional Services

§§§ Beschreibung

phonebridge kann auf Wunsch des Auftraggebers zusätzliche kostenpflichtige Dienstleistungen erbringen.

§§§ Preise

Technischer Support Mitarbeiter: 25 € netto je angefangene Viertelstunde

Softwareentwickler: 32,25 € netto je angefangene Viertelstunde

§§ Änderungen

Änderungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung der phonebridge.