



Allgemeine Geschäftsbedingungen der PBM Solutions GmbH

Stand 07/2018

A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bilden die Geschäftsgrundlage der PBM Solutions GmbH („PBM“) für die Zusammenarbeit mit ihren Kunden und gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung.
- 1.2. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nicht.
- 1.3. Unwirksame Bestimmungen dieser AGB gelten durch ihnen nach ihrem wirtschaftlichen und rechtlichen Gehalt am nächsten kommende ersetzt und lassen die übrigen Bestimmungen unberührt.
- 1.4. Mündliche Nebenabreden gelten nicht.

2. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand

- 2.1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss von Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechtes.
- 2.2. Erfüllungsort ist für beide Teile Wien.
- 2.3. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung ist Wien oder nach Wahl von PBM der Sitz des Kunden.

3. Datenschutz, Geheimhaltung

- 3.1. Der Kunde gestattet PBM die EDV-mäßige Verarbeitung und Übermittlung seiner Daten und des Nutzungsverhaltens, auch an Auskunftseien zB zur Bonitätsprüfung oder an Versicherungen.
- 3.2. PBM und der Kunde halten sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsbeziehung zugänglich werdenden und als vertraulich bezeichneten oder aufgrund sonstiger Umstände als vertraulich, insbesondere als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbaren Informationen und Daten während aufrechter Geschäftsbeziehung und drei Jahre darüber hinaus geheim und werden – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – sie weder aufzeichnen noch an Dritte weitergeben oder in irgend einer Weise verwerten. Mitarbeiter, Subunternehmer und sonstige eingeschaltete Dritte sind in diesem Sinne zu verpflichten.
- 3.3. Für die Löschung der in von PBM überlassenen Geräten gespeicherten Daten des Kunden ist dieser selbst verantwortlich. Er kann jedoch PBM zu den Kosten gemäß PBM Dienstleistungskatalog damit beauftragen.

4. Geschäftszeiten

- 4.1. Die Geschäftszeiten von PBM sind:
Montag bis Donnerstag 08:00 – 17:00 Uhr
Freitag 08:00 – 14:00 Uhr
ausgenommen Feiertage und 24./31.12.

5. Vertragsschluss, Leistung, Beschaffenheit, Abtretung

- 5.1. Angebote von PBM sind freibleibend. Vom Kunden unterzeichnete Vertragsformulare gelten als sein Angebot, PBM kann ein solches binnen drei Monaten schriftlich oder faktisch annehmen.
- 5.2. Der geschuldete Leistungsinhalt ergibt sich abschließend aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von PBM bzw. bei sofortigem Vertragsschluss aus der jeweiligen Vereinbarung sowie aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 5.3. Angaben in Angeboten, Prospekten und sonstigen Unterlagen über Maße, Gewichte und Leistungen sind nur annähernd maßgeblich und keine zugesicherten Eigenschaften. PBM übernimmt keine Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie.
- 5.4. Art und Weise der Leistungserbringung liegt im alleinigen Ermessen von PBM. PBM darf Subunternehmer einsetzen.
- 5.5. Der Kunde wird den Vertrag oder Ansprüche daraus weder ganz noch teilweise auf Dritte übertragen.
- 5.6. PBM kann das Eigentum an von PBM überlassenen Geräten, Forderungen gegen den Kunden sowie sonstige vertragliche Rechte oder den ganzen Vertrag an Dritte abtreten. Der Kunde stimmt einer Abtretung durch PBM zu Finanzierungszwecken schon bei Vertragsabschluss vorab zu und verzichtet auf eine gesonderte Information darüber. PBM wird neben dem Übernehmer für die Erfüllung aller Vertragspflichten eintreten und abgetretene Forderungen sodann in Vertretung des Übernehmers einheben.

6. Vergütung, Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltung, Aufrechnung

- 6.1. Preise von PBM verstehen sich ohne Liefer-, Transport- und Installationskosten, Zoll, gesetzliche Umsatzsteuer und zzgl. sonstiger Abgaben und Gebühren, z.B. urheberrechtlicher Abgaben, (Speichermedien- und Reprographievergütungen etc), Entsorgungsbeiträge, Rechtsgeschäftsgebühren etc. Diese Abgaben und Gebühren trägt der Kunde.
- 6.2. Nicht im Vertrag genannte Leistungen verrechnet PBM nach dem aktuell gültigen PBM Dienstleistungskatalog.
- 6.3. PBM ist zur elektronischen Rechnungsstellung berechtigt z.B. durch Übermittlung einer digitalen Rechnung im .pdf-Format oder deren Bereithaltung zum eigenen Herunterladen in einem Teamleader online-Portal.
- 6.4. Rechnungen von PBM sind binnen vierzehn Tagen ab Rechnungsdatum und ohne Abzug fällig.
- 6.5. Bei Zahlungsverzug kann PBM Verzugszinsen von 12% p.a. und je Mahnung eine Gebühr gemäß dem PBM Dienstleistungskatalog verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt PBM unbe-

nommen. PBM kann zur außer- und vorgerichtlichen Einbringlichmachung von Forderungen auf Kosten des Kunden ein Inkassobüro verwenden.

- 6.6. Gerät der Kunde in Annahmeverzug, kann PBM den damit verbundenen logistischen und administrativen Aufwand gemäß dem PBM Dienstleistungskatalog pauschal verrechnen. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens bleibt unberührt.
- 6.7. PBM kann Leistungen verweigern oder nur noch gegen Vorauszahlung erbringen, solange der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist.
- 6.8. Der Kunde kann gegen Forderungen von PBM nur unbestrittene oder rechtskräftig gerichtlich festgestellte Ansprüche aufrechnen. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes gegenüber dem Herausgabeanspruch von PBM an Vertragsprodukten.

7. Lieferungen, Termine, Selbstbelieferungsvorbehalt

- 7.1. Lieferungen von PBM erfolgen auf Kosten und Gefahr des Kunden.
- 7.2. Vereinbarte Termine sind jeweils „circa-Angaben“. Die endgültigen Termine werden von PBM mit angemessener Frist angekündigt. PBM ist zu Teillieferungen und -leistungen berechtigt.
- 7.3. Alle Leistungsverpflichtungen von PBM stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung. Insbesondere Wartungs- und Serviceleistungen hängen entscheidend von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen ab. Sollte ein benötigtes Ersatzteil beim Hersteller nicht mehr verfügbar sein, ist PBM von der Leistungspflicht befreit und kann das betreffende Dauerschuldverhältnis ganz oder teilweise außerordentlich kündigen.
- 7.4. Lieferfristen beginnen erst nach Klärung aller Einzelheiten der Leistungserbringung und der Beibringung etwaig erforderlicher Bescheinigungen durch den Kunden. Lieferfristen und -termine sind eingehalten, wenn die Ware innerhalb der Lieferfrist oder zum Liefertermin das Werk bzw. Lager verlässt. Sie gelten ferner mit der Meldung der Versandbereitschaft als eingehalten, wenn die Ware ohne Verschulden von PBM nicht rechtzeitig abgesandt werden kann. Lieferfristen und Liefertermine verlängern sich um den Zeitraum, um den der Käufer sich mit seinen Verpflichtungen PBM gegenüber in Verzug befindet.

8. HAFTUNG, HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE, HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN, HÖHE-RE GEWALT

- 8.1. PBM haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, sofern ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit, mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Folgeschäden einschließlich Datenverlust ist ausgeschlossen.
- 8.2. Jede Haftung ist auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen PBM bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste, maximal jedoch € 100.000,00 oder des Vertragswer-

tes, je nachdem welcher Betrag niedriger ist.

- 8.3. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe von PBM, der Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von PBM.
- 8.4. Schadenersatzansprüche des Kunden verjähren gemäß den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens ein Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.
- 8.5. Ansprüche des Kunden gegenüber PBM aus Laesio enormis (Verkürzung über die Hälfte) sind ausgeschlossen.
- 8.6. Höhere Gewalt entbindet Laesio enormis von ihren Verpflichtungen. Ein Kündigungs- bzw. Rücktrittsrecht ergibt sich daraus für den Kunden nicht. Verhindert höhere Gewalt die Leistungserbringung auf Dauer völlig, so kann PBM den Vertrag kündigen. Schadenersatzansprüche sind dann für beide Parteien ausgeschlossen. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, Verfügungen von hoher Hand, Sabotage, Streiks und Aussperrungen (auch im eigenen Betrieb), Naturkatastrophen, geologische Veränderungen und Einwirkungen etc
- 8.7. PBM leistet keinerlei Gewähr für die Nutzbarkeit verkaufter oder überlassener Sachen für bestimmte Zwecke oder Einsatzgebiete.

9. Schutzrechte, Nutzungsrechte

- 9.1. Werden gegen den Kunden von einem Dritten Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit einer behaupteten, von PBM zu vertretenden Rechtsverletzung geltend gemacht, hat der Kunde diese Ansprüche zurück zu weisen, PBM unverzüglich schriftlich zu unterrichten und zu ermächtigen, einen derartigen Anspruch auf eigene Kosten abzuwehren oder zu vergleichen. PBM haftet für solche Ansprüche innerhalb einer Verjährungsfrist von sechs Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn wie folgt:
 - 9.1.1. Im Fall der Verletzung von Schutzrechten Dritter wird PBM unter Ausschluss weitergehender Ansprüche nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten Leistungsergebnisse oder die dazugehörige Dokumentation derart ändern oder austauschen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden und dennoch die vereinbarten Leistungsmerkmale weiterhin eingehalten werden, oder dem Kunden durch Abschluss eines Lizenzvertrags mit dem Schutzrechtsinhaber das weitere Nutzungsrecht verschaffen.
 - 9.1.2. PBM haftet nicht für Schutzrechtsverletzungen, die auf einem Verhalten des Kunden beruhen.
- 9.2. Alle aus dem Patent-, Marken-, Muster-, Halbleiterschutz- und/oder Urheberrecht abgeleiteten Rechte an von PBM zu erbringenden Leistungen stehen PBM bzw. deren Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält lediglich das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, Leistungen nach vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts sowie bei Werkleistungen zusätzlich nach Abnahme der zu erbringenden Arbeitsergebnisse unter Einhaltung der vertraglichen Spezifikationen am vereinbarten Aufstellungsort zum vertragsgegenständli-

- chen Zweck im Ausmaß der erworbenen Anzahl von Lizenzen zu benutzen. Alle anderen Rechte sind PBM bzw. deren Lizenzgebern vorbehalten; ohne deren vorheriges schriftliches Einverständnis ist der Kunde daher insbesondere nicht berechtigt, Software, Datenbanken, graphische Gestaltungen oder sonstige Sachen, an denen Rechte von PBM oder Dritten bestehen, zu vervielfältigen, zu ändern, Dritten zugänglich zu machen oder anders als am vereinbarten Aufstellungsort zum vertragsgegenständlichen Zweck im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen zu benutzen.
- 9.3. Die vorgenannte Rechtseinräumung gilt nicht für im Rahmen der Vertragserfüllung verwendete Standardprodukte von PBM oder Dritter sowie für die Verwendung von Open Source Produkten.
 - 9.4. Eigentumshinweise, Markenzeichen, Netz-kennzeichnungen oder Ähnliches an den Leistungen der PBM bzw. Dritter darf der Kunde weder entfernen, bearbeiten, verändern noch unleserlich machen.
 - 9.5. Auch für den Fall, dass dem Kunden auf Grund einer gesonderten Vereinbarung exklusive Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen eingeräumt werden, bleibt PBM jedenfalls das Recht vorbehalten, alle den geschaffenen Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden allgemeinen Erkenntnisse, eingesetzten Verfahren, Vorgehensmodelle, Methoden, Know-how etc und Zwischenergebnisse, die keine kundenspezifischen Informationen beinhalten, uneingeschränkt zu nutzen, zu verändern, zu verbreiten und zu verwerten.
 - 9.6. Von PBM gelieferte Software darf der Kunde vervielfältigen, soweit dies für ihre Benutzung oder zu Sicherungszwecken notwendig ist. Es darf jedoch jeweils nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese ist als solche der überlassenen Software zu kennzeichnen. Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch das Ausdrucken des Programmcodes sowie das Fotokopieren des ganzen Handbuchs oder wesentlicher Teile davon zählen, sind untersagt.
 - 9.7. Der Kunde darf überlassene Software nicht um- oder bearbeiten. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den gesetzlichen (urheberrechtlichen) Bestimmungen zulässig.
 - 9.8. Im Falle einer Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Kunden darf dieser die Ergebnisse nicht an Dritte weitergeben, veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus vervielfältigen.
 - 9.9. Der Kunde ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen Nutzungsrechte (Unterlizenzen) einzuräumen.
 - 9.10. Der Kunde hat den unbefugten Zugriff Dritter auf von PBM gelieferte oder überlassene Software samt Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.
 - 9.11. Wechselt der Kunde die Hardware, mit der er eine von PBM gelieferte oder überlassene Software betreibt, so hat er von der bisher verwendeten Hardware die Software zu löschen.

B. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR KAUF

10. Eigentumsvorbehalt

- 10.1. Alle von PBM verkauften Sachen bleiben im Eigentum von PBM bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher aus der Geschäftsverbindung bestehenden Forderungen von PBM gegen den Kunden.
- 10.2. Eine Weiterveräußerung, Verpfändung, Sicherungsübereignung von unter Eigentumsvorbehalt stehenden Sachen oder jede andere Verfügung darüber durch den Kunden ist untersagt.

11. Gewährleistung

- 11.1. PBM beseitigt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nach ihrer Wahl Material- und Herstellungsfehler durch Nachbesserung oder Austausch.
- 11.2. PBM kann für den Kunden zumutbare Umgehungsmaßnahmen zur Mängelbehebung wählen.
- 11.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate, für gebrauchte Sachen ist eine Gewährleistung ausgeschlossen.
- 11.4. Durch Nachbesserung oder Austausch wird die Gewährleistungsfrist nicht erneuert oder verlängert.

12. Exportkontrolle

- 12.1. Im Falle der Ausfuhr von PBM-Produkten durch den Kunden hat dieser:
 - 12.1.1. Alle anwendbaren Import- und Export-Vorschriften, insbesondere der U.S. amerikanischen „Export Administration Regulations“ (EAR) einzuhalten;
 - 12.1.2. PBM-Produkte nicht im Rahmen einer Tätigkeit, welche im Zusammenhang mit der Entwicklung und der Herstellung von Massenvernichtungswaffen wie atomare, biologische oder chemische Sprengsätze, Raketensysteme oder anderweitige vergleichbare Waffensysteme steht, zu verwenden;
 - 12.1.3. PBM-Produkte nicht zu verkaufen, zu exportieren oder anderweitig weiterzugeben an Dritte, welche direkt oder indirekt an der Forschung, Entwicklung oder Herstellung ebensolcher Waffen beteiligt sind oder sein werden;
 - 12.1.4. PBM-Produkte oder Teile davon nicht illegal zu entsorgen, wiederzuverkaufen oder wiederauszuführen;
 - 12.1.5. vollumfänglich und umgehend mit PBM zu kooperieren und PBM alle behördlich, gesetzlich oder anderweitig regulatorisch erforderlichen Informationen zu beschaffen.

C. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DAUERSCHULDVERHÄLTNISS

13. Laufzeit, Kündigung

- 13.1. PBM schließt Dauerschuldverträge unbefristet, aus Finanzierungs- und Gebührengründen jedoch nur mit einseitigem Kündigungsverzicht des Kunden ab.
- 13.2. Jeder Dauerschuldvertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vormonats des Vertragsbeginns ordentlich gekündigt werden. Der Kunde verzichtet für die im Vertrag genannte Dauer („Mindest-



- vertragslaufzeit“) auf die ordentliche Kündigung, kann also erstmals zum Ablauf der „Mindestvertragslaufzeit“ und hernach alle zwölf Monate ordentlich kündigen.
- 13.3. Teilkündigungen sind ausgeschlossen.
- 13.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 13.4.1. PBM kann das Vertragsverhältnis jederzeit aus wichtigem Grund fristlos kündigen, insbesondere wenn der Kunde gegen wesentliche Vertragsbestimmungen verstößt, vor allem aber wenn er
- 13.4.1.1. sich mit der Bezahlung fälliger Forderungen mehr als einen Monat in Verzug befindet;
- 13.4.1.2. in ein Insolvenzverfahren verwickelt wird oder ein solches mangels Kostendeckung unterbleibt;
- 13.4.1.3. den Standort eines von PBM überlassenen Gerätes ohne die vorgeschriebene Meldung verändert oder es Dritten überlässt;
- 13.4.1.4. den Zutritt zu von PBM überlassenen Geräten verweigert;
- 13.4.1.5. nicht autorisierte Reparaturen oder Manipulation an von PBM überlassenen Sachen durchführt oder veranlasst;
- 13.4.1.6. sein Unternehmen mehrheitlich veräußert; oder
- 13.4.1.7. die weitere Zusammenarbeit sonst unzumutbar macht.
- 13.5. Jede Kündigung bedarf der Schriftform (unterschriftlich). Die Übermittlung kann in jeder technisch denkbaren Form (Scan per E-Mail, Fax, Brief etc), jedoch auf Risiko des Kündigenden erfolgen.
- 13.6. Bei vorzeitiger Vertragsauflösung, zu der PBM keinen Anlass gegeben hat, leistet der Kunde nach Wahl von PBM entweder den Erfüllungsanspruch oder pauschalierten Schadenersatz in Höhe der noch ausstehenden Leistungen für den verbleibenden Teil der ursprünglich vereinbarten Vertragslaufzeit. Die Anrechnungsregeln der §§ 1155 und 1168 ABGB gelten nicht.
- 13.7. Bei jeder vorzeitigen Vertragsauflösung sind bestehende Forderungen unabhängig von vereinbarten Zahlungszielen sowie Beendigungsansprüche sofort fällig und hat der Kunde alle von PBM überlassenen Sachen (insbesondere Geräte) sofort herauszugeben und auf seine Gefahr und Kosten an PBM zu liefern oder sie von PBM kostenpflichtig abholen zu lassen.
- 13.8. Überlassene Software ist bei Vertragsende samt Originaldatenträgern, Speichermedien, Dokumentationen, Lizenzdokumenten und –schlüsseln sowie sonstigen Materialien und Unterlagen zu retournieren. Allfällige Kopien sind endgültig zu löschen.
- 14. Vergütung, Wertsicherung**
- 14.1. PBM legt wiederkehrend am Ende der jeweils vereinbarten Abrechnungsperiode Rechnung, wobei Pauschalen sowie einmalige Kosten und Gebühren im Voraus und verbrauchsabhängige Bestandteile im Nachhinein verrechnet werden.

- 14.2. Alle Preise sind wertgesichert.
- 14.2.1. PBM kann am Ende eines jeden Vertragsjahres die Preise gemäß der Entwicklung des VPI der Statistik Austria im Ausmaß der zuletzt verlautbarten Veränderung des Jahresdurchschnittes zum Vorjahr anpassen.
- 14.2.2. PBM kann ferner einmal pro Jahr, jedoch erstmals nach sechs Monaten die Preise erhöhen, sofern dies zum Ausgleich von Personal- oder sonstigen Kostensteigerungen erforderlich ist. Ändern sich die Preise infolge einer derartigen Anpassung um mehr als 6% über der Inflationsrate, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende einer Abrechnungsperiode kündigen.

C1. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DIE MIETE

- 15.** Sofern nur die bloße Vermietung von im Vertrag angeführten Sachen (Geräte und/oder Software) und nicht auch Wartung, Service und/oder Verbrauch von Einheiten, vereinbart ist, gilt § 1096 ABGB nicht.

C2. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DIE ÜBERLASSUNG VON SACHEN UND WIEDERKEHRENDE LEISTUNGEN (INSB SERVICE/WARTUNG, IT-BERATUNG. ETC)

16. Geltungsbereich, Leistungsbeschreibung, Fernzugriff

- 16.1. Nachstehende Besondere Bestimmungen gelten insbesondere für die Herstellung von Informationsfluss und Prozessdesign mittels überlassener Geräte und Software.
- 16.2. PBM stellt dem Kunden für die eigene Herstellung von Infoboards im Eigentum von PBM verbleibende Geräte (Digitale Haustaafel, Wandhalterung, LTE Module, etc.) in einer bestimmten Räumlichkeit des Kunden („Standort“) zur Verfügung, übernimmt deren Wartung im Sinne einer Störungsbehebung und verrechnet dafür einen Preis der vertraglich geregelt ist.
- 16.3. PBM schuldet kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verantwortung für die Erreichung von vom Kunden verfolgten Zielen.
- 16.4. Der Kunde gestattet PBM nach deren näherer Maßgabe für Funktionsanalysen, Diagnosen und Behebung von Störungen sowie Installation von Softwareupdates und -upgrades auf überlassene Geräte und Software unter Verwendung seiner Netzwerkanbindung einen Fernzugriff über Telekommunikationsmittel.
- 16.5. Der Kunde gewährt zu seinen Geschäftszeiten PBM und ihren Beauftragten Zutritt zu überlassenen Sachen zu Prüfzwecken und/oder Störungsbehebungen.

17. Störungsbehebung

- 17.1. Im Rahmen der Wartung übernimmt PBM zu den Geschäftszeiten im Störfall alle

- erforderlichen Service- und Reparaturarbeiten bzw. leitet den Kunden dazu an. Inhalt der Serviceleistung von PBM ist die Instandsetzung, d.h. die Beseitigung von Störungen der überlassenen Geräte.
- 17.2. Die Störungsdiagnose und -behebung erfolgt vorrangig durch telefonische Beratung („Helpdesk“). Kann die Störung hierdurch nicht behoben werden, behebt sie PBM durch Fernwartung („remote diagnose“) oder durch einen Techniker vor Ort.
- 17.3. Sämtliche zur Störungsbehebung erforderlichen Aufwendungen, Ersatz- und Verschleißteile sind durch die vom Kunden zu leistende Vergütung abgegolten. Davon ausgenommen sind und separat verrechnet werden:

- 17.3.1. Störungen, die vom Kunden oder ihm zurechenbaren Dritten verursacht wurden, insbesondere auf Bedienungsfehler, unsachgemäße Behandlung, mutwillige Beschädigung, Reparaturen und Manipulationen durch Dritte, Verwendung von nicht Originalersatzteilen, Fehler oder Änderungen der Infrastruktur des Kunden (Betriebssysteme, Softwaresysteme, Netzwerktopologien) und die auf äußere Einflüsse welcher Art auch immer zurückzuführen sind;
- 17.3.2. Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten;
- 17.3.3. Installation, Inbetriebnahme, Anbindung an nicht von PBM überlassene Geräte sowie die Einschulung in der Bedienung;
- 17.3.4. Störungen, deren Ursache nicht in überlassenen Geräten selbst begründet ist, sondern insbesondere auf nicht von PBM überlassene Geräte, die mit PBM-Geräten verbunden sind, zurückzuführen ist;
- 17.3.5. Installation von Softwareupdates und -upgrades, Upgrades der Firmware;
- 17.3.6. Transportkosten;
- 17.3.7. Zusätzlich anfallende Weg- und Arbeitszeiten aufgrund eines Standortwechsels eines überlassenen Gerätes.

18. Vergütung

- 18.1. PBM verrechnet periodisch eine Pauschale und/oder Einzelpreise pro separat verbrauchter Einheit.
- 18.1.1. In der Pauschale kann ein Inklusivvolumen an pro Gerät zu verbrauchenden Einheiten inkludiert sein. Eine Verrechnung unter verschiedenen Geräten findet nicht statt.
- 18.1.2. Ein nicht aufgebrauchtes Inklusivvolumen kann nicht auf ein anderes Gerät oder eine andere Abrechnungsperiode oder einen anderen Vertrag übertragen werden und wird nicht vergütet.

18.2. Sofern der Kunde Geräte schon vor Beginn der Vertragslaufzeit verwendet („Interimsperiode“), verrechnet PBM diese Nutzung analog den vertraglich vereinbarten Vergütungen aliquot.

19. Pflichten des Kunden

19.1. Allgemeine Mitwirkungspflichten:

19.1.1. Der Kunde stellt auf eigene Kosten alle Voraussetzungen (zB bauliche Veränderungen, Be- und Entlüftung, Boden- und Wandbelastbarkeit, Transportwege, Arbeits- und Sicherheitsabstände, erforderliche elektrische Anschlüsse etc.) für Aufstellung und Betrieb von überlassenen Geräten her.

19.1.2. Der Kunde stellt geeignetes Personal zur netzwerktechnischen Anbindung, Konfiguration und Installation zur Verfügung und benennt welches zur Bedienung überlassener Geräte, PBM weist dieses in den Gebrauch der überlassenen Geräte ein.

19.1.3. Der Kunde gewährt PBM-Mitarbeitern bei deren Arbeiten in seinen Räumlichkeiten jede erforderliche Unterstützung.

19.1.3.1. mindestens ein qualifizierter Mitarbeiter am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung stehen;

19.1.3.2. PBM-Mitarbeitern jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen verschafft werden, die für die Vertragserfüllung von Bedeutung sind;

19.1.3.3. eine ausreichende und dem Stand der Technik entsprechende Datensicherung erfolgen;

19.1.3.4. PBM-Mitarbeitern für Arbeiten am Erfüllungsort genügend und zweckmäßigen Raum und Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt werden.

19.1.4. Übergibt der Kunde an PBM Daten, behält er sich Kopien davon. PBM übernimmt keine Haftung für Datenverlust.

19.1.5. Der Kunde erbringt alle seine erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und unentgeltlich. Diese Mitwirkungspflichten sind wesentliche Vertragspflichten.

19.1.6. Der Kunde teilt PBM umgehend mit, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen gestellt wird, sowie wenn jemand überlassene Geräte pfänden oder exekutiv versteigern lassen will. Alle daraus entstehenden Interventionskosten trägt der Kunde.

19.2. Geräte:

19.2.1. Der Kunde nutzt die überlassenen Sachen sorgfältig und schonend gemäß dem veranschlagten Nutzerverhalten und beachtet die Betriebsanleitung sowie Gebrauchsempfehlungen von PBM. Insbesondere unterlässt er nicht von PBM autorisierte Wartungs- und sonstige Arbeiten an überlassenen Geräten.

19.2.2. Der Kunde meldet alle auftretenden Stö-

rungen umgehend und möglichst detailliert (zB mittels eines Fehlerprotokolls) an PBM, bevorzugt telefonisch oder über eMail.

19.2.3. Standortveränderungen, Ersatzgeräte:

19.2.3.1. Der Kunde meldet PBM jede Veränderung des Standortes eines überlassenen Gerätes samt PBM überlassenen Ersatzgeräten umgehend und sorgt diesfalls bei „SiteRemote“-Geräten für die lückenlose Funktion der Geräte.

19.2.4. Versicherung:

19.2.4.1. Der Kunde hat auf eigene Kosten

- überlassene Geräte gegen sämtliche Risiken, ohne Ausschluss des Wiederbeschaffungswertes zu versichern;
- auf Anfrage von PBM den Versicherungsnachweis vorzulegen;
- PBM über alle Versicherungsfälle umgehend zu informieren;
- zu veranlassen, dass PBM auf jeder Versicherungspolize als Eigentümerin der versicherten Sachen und Zahlungsempfängerin von Versicherungsleistungen aufgeführt wird; und
- allfällig erhaltene Versicherungsleistungen treuhänderisch für PBM zu verwalten.

19.2.4.2. Solange PBM kein Versicherungsnachweis zugeht, kann PBM selbst für Versicherungsschutz für die zu versichernden Sachen sorgen („Elektronikversicherung“) und die Kosten dafür dem Kunden verrechnen. Dafür fallen Gebühren nach dem PBM Dienstleistungskatalog an.

19.2.4.3. PBM kann Versicherungsleistungen entweder für die Reparatur der versicherten Sachen oder zur Tilgung von gegen den Kunden bestehenden Forderungen verwenden.