

## 1 Allgemein

- 1.1 Die Kundenstandorte müssen innerhalb von Deutschland liegen. Einen Wechsel des Standortes der Hardware hat der Kunde LEW TelNet sofort mitzuteilen. LEW TelNet kann in diesem Fall den Vertrag kündigen oder verlangen, dass der Vertrag mit einer anderen Servicestufe fortgesetzt wird.
- 1.2 Lieferung von noch nicht vorhandenem Zubehör oder die Installation von Zusatzeinrichtungen sind ebenso wenig Teil des Services nach diesem Vertrag wie Arbeiten im Zusammenhang mit einem etwaigen Wechsel des Aufstellungsplatzes der Geräte.
- 1.3 Geplante Arbeiten des Kunden müssen LEW TelNet frühzeitig mitgeteilt werden.

## 2 Serviceleistungen LAN-Betrieb Basis

### 2.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

### 2.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von Software-Fehlern.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.  
**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 2.3 Vor-Ort-Service

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von Software-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

### 2.4 Proaktives Netzwerkmanagement (optional gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Zudem kümmern sich die Techniker der LEW TelNet im Rahmen der Betriebsunterstützung zum Beispiel um Konfigurationsänderungen und -anpassungen, Inventarisierung oder um Durchführung von Software-Upgrades.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung eines proaktiven Netzwerkmanagements durch LEW TelNet ist vom Kunden ein geeignetes Netzwerk-Management-System bereitzustellen, auf das LEW TelNet uneingeschränkt Zugriff gewährt wird.

## 3 Serviceleistungen LAN-Betrieb Express

### 3.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker

von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

### 3.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von Software-Fehlern.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 3.3 Vor-Ort-Service

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von Software-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum spätestens bis 13:00 Uhr, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens nach 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

### 3.4 Proaktives Netzwerkmanagement (optional gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Zudem kümmern sich die Techniker der LEW TelNet im Rahmen der Betriebsunterstützung zum Beispiel um Konfigurationsänderungen und -anpassungen, Inventarisierung oder um Durchführung von Software-Upgrades.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung eines proaktiven Netzwerkmanagements durch LEW TelNet ist vom Kunden ein geeignetes Netzwerk-Management-System bereitzustellen, auf das LEW TelNet uneingeschränkt Zugriff gewährt wird.

## 4 Serviceleistungen LAN-Hardware-Wartung Basis

### 4.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

### 4.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 4.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese

Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Erfolgt die Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet im Servicezeitraum, wird die Ersatzhardware spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit am vereinbarten Kundenstandort angeliefert. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

#### 4.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatz-Hardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

#### 4.5 Monitoring der Netzwerkkomponenten (optional gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z. B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen, die vom Kunden zu tragen sind.

### 5 Serviceleistungen LAN-Hardware-Wartung Plus

#### 5.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

#### 5.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Der Techniker der LEW TelNet beginnt spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

#### 5.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein

Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird die Ersatzhardware innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

#### 5.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatz-Hardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

#### 5.5 Monitoring der Netzwerkkomponenten (optional gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z. B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

### 6 Serviceleistungen LAN-Hardware-Wartung Light Basis

#### 6.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

#### 6.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 6.3 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Auf Wunsch des Kunden übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponenten am vereinbarten Kundenstandort. Die Vorhaltung und Bereitstellung der Ersatzgeräte vor Ort erfolgt durch den Kunden. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde beginnt LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

### 6.4 Monitoring der Netzwerkkomponenten (optional gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z. B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

## 7 Serviceleistungen LAN-Hardware-Wartung Light Plus

### 7.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

### 7.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Der Techniker von LEW TelNet beginnt spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 7.3 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Auf Wunsch des Kunden übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponenten am vereinbarten Kundenstandort. Die Vorhaltung und Bereitstellung der Ersatzgeräte vor Ort erfolgt durch den Kunden. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde beginnt LEW TelNet spätestens innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort.

### 7.4 Monitoring der Netzwerkkomponenten (optional gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z. B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

## 8 Komponenten, Servicedaten

8.1 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Netzwerkkomponenten und Kundenstandorte sowie die Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.

8.2 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist nach Absprache möglich.

## 9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

9.1 Damit LEW TelNet die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen kann, muss der Kunde auf Anfrage von LEW TelNet die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen (z. B. Dokumentation der Infrastruktur, erforderliche Systemkonfigurationen in der jeweils aktuellen Version, Netzpläne). LEW TelNet ist nicht verpflichtet die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, wenn vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten Software installiert ist, die vom Hersteller nicht freigegeben ist. Gegebenenfalls muss der Kunde eine neuere Version der Software verwenden, damit LEW TelNet den vertraglich vereinbarten Support sicherstellen kann. Eine neuere Software-Version macht unter Umständen ein Hardware-Upgrade erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können.

9.2 Leistungen erfolgen nicht, soweit Hardware entgegen den vom Hersteller für sie festgelegten Umgebungsparametern betrieben wird oder überhaupt nicht betrieben wird oder wenn sie nicht eingerichtet sind. Der Service erfolgt nicht, wenn ein Schaden durch mutwillige Zerstörung oder unsachgemäße Benutzung verursacht ist oder durch höhere Gewalt, gewaltsame Konflikte, Zusammenbruch der Versorgung, Streik, Aussperrung oder Katastrophen verursacht wurde oder soweit Schäden nicht unter die Schwachstromversicherung fallen, wie sie in der AVB Schwachstrom festgehalten werden. Folgende Leistungen sind ausgeschlossen:

- Betrieb oder Hardware-Wartung für ein Produkt, das abgeändert, modifiziert, missbraucht, zerstört oder beschädigt wurde oder aufgrund fahrlässiger oder vorsätzlicher Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder aufgrund anderer Nutzung als in der vom Hersteller oder LEW TelNet gelieferten Dokumentation spezifiziert beschädigt wurde.
- Die Lösung von Software- oder Hardware-Problemen, die sich aus Produkten Dritter oder aus Ursachen ergeben, die vom Hersteller oder LEW TelNet nicht beeinflussbar sind.
- Betrieb oder Hardware-Wartung für ein Produkt, für das vom Hersteller kein Support mehr geleistet wird.
- Leistungen für Software, die nicht vom Hersteller freigegeben ist und vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten installiert ist.

9.3 Im Rahmen der vertraglich vereinbarten Serviceleistungen nimmt LEW TelNet ggf. auch Leistungen Dritter in Anspruch und tritt hier dem Kunden gegenüber in Vorleistung. Sofern über die Beendigung dieses Vertrages hinaus noch Leistungen Dritter bezogen werden, die Voraussetzung für die Erfüllung dieses Vertrages sind, hat der Kunde die Kosten für die Restlaufzeit der Drittleistungen zu übernehmen.

9.4 Für andere Schäden als an der Hardware selbst, die nach der Bereitstellungsanzeige Gegenstand dieser Vereinbarung ist, haften die Parteien einander nur im Falle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes. In keinem Falle wird auf Ersatz oder Wiederherstellung von Daten, auf Ersatz von entgangenen Gewinns oder anderer mittelbarer Schäden gehaftet, auch nicht auf Freistellung von etwaigen Ansprüchen Dritter aus mangelnder Verfügbarkeit von Leistungen und Fehlfunktionen. Die Haftungsregelung in den allgemeinen Geschäftsbedingungen bleibt hiervon unberührt.

**10 Lieferungen und Leistungen der LEW TelNet**

10.1 Beschaffenheitsangaben über die Liefergegenstände, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien und sonstige Vereinbarungen, die jeweils vor, bei oder nach Abschluss einer Liefervereinbarung abgegeben bzw. getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

10.2 LEW TelNet ist berechtigt, von der Bestellung des Kunden abweichende Vertragsprodukte zu liefern, wenn die Produktänderung die technische Leistungsfähigkeit und Funktionstauglichkeit nicht beeinträchtigt und, falls ein bestimmtes Design vereinbart war, das äußere Erscheinungsbild der Vertragsprodukte nicht betrifft.

10.3 LEW TelNet behält sich das Recht zu Teillieferungen und -leistungen und deren Fakturierung vor, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder der Kunde nachweist, dass die Teillieferung für ihn ohne Interesse ist.

10.4 Vereinbarte Liefertermine gelten als eingehalten, wenn das Vertragsprodukt zum vereinbarten Liefertermin dem Frachtführer übergeben wurde, soweit keine anderweitige ausdrückliche schriftliche Vereinbarung getroffen wurde. Verzögert sich die Versendung versandbereiter Ware aus Gründen, die LEW TelNet nicht zu vertreten hat, können die Vertragsprodukte auf Kosten und Gefahr des Kunden eingelagert werden.

10.5 Der Liefertermin wird nach dem voraussichtlichen Leistungsvermögen der LEW TelNet vereinbart und versteht sich vorbehaltlich unvorhergesehener Umstände und Hindernisse, unabhängig davon, ob diese bei LEW TelNet selbst oder beim Hersteller eintreten, wie z. B. höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldete verspätete Materialanlieferungen. Derartige Ereignisse verlängern den Liefertermin entsprechend und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits eingetretenen Verzuges auftreten.

10.6 Gerät LEW TelNet mit einer Lieferung in Verzug, kann der Kunde nach Ablauf einer LEW TelNet schriftlich gesetzten und angemessenen Nachfrist, ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten. Bei einer gegenüber LEW TelNet nachgewiesenen schuldhaften Versäumung einer schriftlich gesetzten angemessenen Nachfrist ist der Kunde, wenn ihm aus der Verspätung ein Schaden erwachsen ist, berechtigt, eine Verzugsentschädigung für jede vollendete Woche in Höhe von höchstens 0,5 % – im Ganzen beschränkt auf bis zu 5 % – vom Wert desjenigen Teils der Gesamtlieferung zu beanspruchen, der wegen nicht rechtzeitiger Fertigstellung einzelner dazugehöriger Gegenstände nicht in zweckdienlichen Betrieb genommen werden konnte. Die hiernach von LEW TelNet zu zahlende Entschädigung ist bei der endgültigen Abrechnung auszugleichen. Weitergehende Entschädigungsansprüche des Kunden sind in allen Fällen verspäteter Lieferung ausgeschlossen, auch nach Ablauf einer etwa gesetzten Nachfrist.

10.7 Sofern nicht anders vereinbart, ist LEW TelNet berechtigt, aber nicht verpflichtet, die zu versendende Ware auf Kosten des Kunden gegen Transportgefahren aller Art zu versichern. Dies sowie eine eventuelle Übernahme der Transportkosten hat keinen Einfluss auf den Gefahrenübergang.

10.8 Für Test- und Vorführzwecke gelieferte Waren bleiben im Eigentum von LEW TelNet. Sie dürfen vom Kunden nur aufgrund gesonderter Vereinbarung mit LEW TelNet benutzt werden. Nach Ablauf der vereinbarten Überlassungszeit oder, falls eine solche nicht vereinbart wurde, nach schriftlicher Aufforderung von LEW TelNet, hat der Kunde die Test- bzw. Vorführgeräte auf seine Kosten transportversichert an LEW TelNet zurückzusenden. Gerät der Kunde mit der Rückgabe der Waren länger als 14 Tage in Verzug, so ist LEW TelNet berechtigt, von ihm für jeden angefangenen Monat, den der Rückgabeverzug andauert, eine Nutzungsentschädigung in Höhe von 2 % des Listenpreises der Geräte zu fordern. Weitergehende Ansprüche von LEW TelNet werden hierdurch nicht ausgeschlossen.

**11 Stornierung und Abnahmeverweigerung**

11.1 Falls der Kunde eine von LEW TelNet bestätigte Bestellung ganz oder teilweise storniert, ohne dazu berechtigt zu sein, oder unberechtigt die Abnahme bestellter Vertragswaren ganz oder teilweise trotz einer Nachfrist von 10 Tagen verweigert, ist LEW TelNet berechtigt, ohne weitere Fristsetzung und unabhängig von den Voraussetzungen des

§ 323 Abs. 2 BGB von dem Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten und einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von 30 % des Bestellwerts der stornierten oder nicht abgenommenen Vertragswaren vom Kunden zu verlangen. Der Kunde ist berechtigt, den Nachweis zu führen, dass der LEW TelNet entstandener Schaden wesentlich geringer ist als der pauschale Schadensersatzanspruch.

11.2 Wahlweise ist LEW TelNet auch berechtigt, den aus der Stornierung oder Abnahmeverweigerung des Kunden entstandenen Schaden auch konkret zu berechnen. Weitergehende Rechte von LEW TelNet werden durch die vorstehende Regelung nicht ausgeschlossen.

11.3 Eine Vereinbarung über die Verschiebung von Lieferterminen bedarf der Schriftform. Wird der Liefertermin auf Wunsch des Kunden um mehr als vier Wochen verschoben, ist LEW TelNet berechtigt, vom Kunden eine Vorauszahlung in Höhe von 50 % des Bestellwertes zu fordern.

**12 Abnahme und Gefahrenübergang**

12.1 Der Kunde hat die Ware unmittelbar nach Erhalt gewissenhaft auf Vollständigkeit und Übereinstimmung laut Rechnung zu überprüfen. Unterbleibt eine Rüge innerhalb einer Frist von 8 Tagen nach Erhalt der Lieferung, gilt die Abnahme als erfolgt. Die Rüge hat eine genaue Bezeichnung der gerügten Mängel zu enthalten. Die Verpflichtung trifft den Kunden auch dann, wenn die Ware zum Weiterverkauf bestimmt ist.

12.2 Erkennbare Mängel sind unverzüglich bei Übernahme von Spedition, Post, Bahn etc. diesen gegenüber schriftlich anzuzeigen. Bei Selbstabholung ist die Ware bei Übernahme sofort auf erkennbare Mängel hin zu kontrollieren. Handelt es sich um verdeckte Mängel, so beginnt die vorbezeichnete Frist von dem Zeitpunkt an zu laufen, an dem diese erstmals offenkundig werden. Nach Ablauf der vorgenannten Frist werden Mängelrügen nicht mehr anerkannt.

12.3 Unwesentliche Mängel, die die Funktionstüchtigkeit des Liefergegenstandes nicht beeinträchtigen, berechtigen den Kunden nicht zu einer Verweigerung der Abnahme.

12.4 Die Gefahr geht mit unmittelbarer Übergabe des Vertragsproduktes an den Kunden oder dessen Beauftragte, beim Versendungskauf mit der Auslieferung der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt, auf den Kunden über. Die Bestimmung gilt auch bei Rücksendungen nach Mängelbeseitigung bzw. entgeltlicher Serviceleistung.

**13 Gewährleistung**

Für Sach- und Rechtsmängel haftet LEW TelNet ausschließlich nach folgenden Vorschriften:

13.1 LEW TelNet hat mangelhafte Lieferungen oder Leistungen, die innerhalb der Verjährungsfrist auftreten und deren Brauchbarkeit nicht nur unerheblich beeinträchtigt ist, nach Wahl von LEW TelNet unentgeltlich nachzubessern oder neu zu erbringen. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von LEW TelNet über.

13.2 Zur Mängelbeseitigung ist LEW TelNet angemessene Zeit und ausreichend Gelegenheit zu geben. Wird LEW TelNet dies verweigert, ist LEW TelNet insoweit von der Gewährleistung befreit.

13.3 Lässt LEW TelNet eine ihr gesetzte angemessene Nachfrist verstreichen, ohne den Mangel zu beheben, kann der Vertragspartner vom Vertrag zurückzutreten oder Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen.

13.4 Die technischen Daten und Beschreibungen von Produkten in der Produktinformation allein stellen keine Zusicherung bestimmter Eigenschaften oder eine entsprechende Garantie dar.

13.5 Die Vertragsparteien sind sich darüber bewusst, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler der Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. LEW TelNet übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Programmfunktionen den Anforderungen des Kunden genügen bzw. in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten.

13.6 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind insbesondere Mängel bzw. Schäden, die zurückzuführen sind auf:

- a) betriebsbedingte Abnutzung und normalen Verschleiß,
  - b) unsachgemäßen Gebrauch, Anwendungs- und Bedienungsfehler und fahrlässiges Verhalten des Kunden,
  - c) Betrieb mit falscher Stromart oder Stromspannung sowie Anschluss an ungeeignete Stromquellen,
  - d) Brand, Blitzschlag, Explosion oder netzbedingte Überspannungen, Feuchtigkeit aller Art oder
  - e) falsche oder fehlerhafte Programm-, Software- und/oder Verarbeitungsdaten sowie jegliche Verbrauchsteile, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind.
- Ferner entfällt die Gewährleistung, wenn Seriennummer, Typbezeichnung oder ähn-

liche Kennzeichnungen zur eindeutigen Identifizierung des Vertragsprodukts entfernt oder unleserlich gemacht werden.

- 13.7 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren in 12 Monaten, gerechnet ab Ablieferung bzw. dem Datum der Inbetriebnahme. Sie sind nicht übertragbar. Dies gilt nicht, soweit das Gesetz gem. §§ 438 Abs. 1 Nr. 2, 445b Abs. 1 und 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt. Unabhängig davon gibt LEW TelNet etwaige weitergehende Garantie- und Gewährleistungszusagen der Hersteller in vollem Umfang an den Kunden weiter, ohne dafür selbst einzustehen.
- 13.8 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, ist LEW TelNet berechtigt, alle Aufwendungen ersetzt zu verlangen.
- 13.9 Werden Vorführgeräte oder gebrauchte Waren geliefert, so entfällt jegliche Gewährleistung. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher, so beträgt die Gewährleistung für gebrauchte Sachen ein Jahr ab Ablieferung der Sache.
- 13.10 Weitere Gewährleistungsansprüche des Vertragspartners gegen LEW TelNet und deren Erfüllungshilfen sind ausgeschlossen.

#### **14 Sonderbestimmungen für die Überlassung von Software**

- 14.1 Software wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, ausschließlich im ausführbaren Objektcode mit der vom Hersteller allgemein freigegebenen Dokumentation, aus der sich die Funktionalität der Software ergibt, geliefert.
- 14.2 Der Kunde erhält ein einfaches Nutzungsrecht auf den vertraglich vereinbarten Umfang. Wünscht der Kunde die Nutzung in einem größeren Umfang, ist es erforderlich, dass der Kunde die dafür erforderlichen zusätzlichen Nutzungsrechte an der Software erwirbt. Erweiterungen des Nutzungsrechtes in einer vom Kunden bereits genutzten Software lösen keine erneuten Gewährleistungsfristen aus.
- 14.3 Der Kunde ist nur berechtigt, die von ihm erworbene Software als Ganzes inklusive sämtlicher eingeräumter Nutzungsrechte an einen Dritten zu übertragen. Die Übertragung bedarf der ausdrücklichen vorhergehenden schriftlichen Zustimmung von LEW TelNet und Ihrer Vertragsparteien. LEW TelNet wird diese Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Der Kunde ist verpflichtet, bei einer solchen Weitergabe an einen Dritten, diesem sämtliches Material zu der vertragsgegenständlichen Software zu übergeben und soweit eine Übergabe nicht möglich ist, auf den eigenen Datenträgern zu löschen.
- 14.4 Bis zur vollständigen Bezahlung der Software ist LEW TelNet zur Untersagung der weiteren Nutzung berechtigt.
- 14.5 Der Kunde ist mit den mitgelieferten Lizenzbedingungen des Herstellers einverstanden.
- 14.6 Im Gewährleistungsfall ist LEW TelNet berechtigt, die Nachbesserung dadurch vorzunehmen, dass dem Kunden eine geänderte, vom Hersteller freigegebene Version der Software, Bugfixes oder Updates überlassen wird, die den Mangel nicht mehr enthält. Eine Nachbesserung kann auch durch eine softwaretechnische Umgehung eines Fehlers erfolgen, soweit die Funktionalität der Software dadurch nicht oder nur unwesentlich gemindert wird. Eine Mängelbeseitigung kann auch dadurch erfolgen, dass der Kunde über vom Kunden selbst durchführbare Maßnahmen informiert wird, die zur Beseitigung des Mangels führen. Der Kunde wird solche Maßnahmen unverzüglich umsetzen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- 14.7 LEW TelNet verpflichtet sich für den Fall, dass die Software Schutzrechte Dritter verletzt, den Kunden von Ansprüchen Dritter freizustellen. LEW TelNet ist berechtigt, zur Vermeidung des Schadens bzw. weiteren Schadens dem Kunden eine geänderte Version der Software zu liefern, die nicht mehr in die Schutzrechte Dritter eingreift. Der Kunde wird LEW TelNet unverzüglich von etwaiger Kenntnis über Verletzungen der Schutzrechte der LEW TelNet durch Dritte informieren. Ebenso wird der Kunde LEW TelNet informieren, wenn er von Dritten wegen Schutzrechtsverletzungen durch die gelieferte Software in Anspruch genommen wird. Der Kunde wird LEW TelNet Gelegenheit geben, ihn bei einer evtl. Prozessführung in geeigneter Weise zu unterstützen.
- 14.8 Die Überlassung von Softwareprogrammen erfolgt gemäß den Lizenzbedingungen der jeweiligen Lizenzgeber. Der Leistungsumfang der Software ergibt sich aus den Lizenzbedingungen der Lizenzgeber sowie den Leistungsbeschreibungen und sonstigen Benutzerhinweisen, die in den entsprechenden Benutzerhandbüchern abgedruckt sind. Dies gilt insbesondere auch für die Anwendungseinschränkungen. Die Softwarevergütung schließt die Installation, Schulung und Einarbeitung nicht ein.

#### **15 Vertragslaufzeit und Kündigung**

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung beträgt die Mindestvertragslaufzeit 1 Jahr. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 Jahr. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit und danach mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Vertragsende schriftlich (nicht per E-Mail) vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden.