

§1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich und Auslegung

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Carrier Service Verträge der Avaya GmbH & Co. KG („AVAYA“), durch die dem Kunden für Geschäftskunden konzipierte Telekommunikationsdienstleistungen sowie sonstige auf diesen Leistungen basierende oder in Zusammenhang stehende Dienstleistungen („Leistungen“) bereitgestellt werden.
- (2) Die AGB, die bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Leistungsbeschreibung - welche „Besondere Geschäftsbedingungen“ und ein „Service Level Agreement“ enthalten kann, und die bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Preisliste bzw. das Angebot erkennt der Kunde mit der Auftragserteilung an.
- (3) Im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden AGB und denen der jeweils zutreffenden Leistungsbeschreibungen für die bezogene Leistung hat die Leistungsbeschreibung Vorrang vor den vorliegenden AGB.
- (4) Für die Leistungen gelten darüber hinaus die zwingenden gesetzlichen Vorschriften, wie z.B. das Telekommunikationsgesetz („TKG“) und das Bundesdatenschutzgesetz („BDSG“).
- (5) Diese AGB gelten, soweit der Kunde Kaufmann (HGB), Unternehmer (BGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist, auch für alle zukünftigen Verträge im obigen Sinne, auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.
- (6) Diese AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn AVAYA in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen des Kunden die Lieferung an den Kunden vorbehaltenlos ausführt.

§2 Änderungen der Geschäftsbedingungen

- (1) AVAYA hat das Recht Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibungen vorzunehmen, um insbesondere folgenden Gegebenheiten Rechnung zu tragen:
 - Änderung von technischen und/oder betrieblichen Gegebenheiten, welche eine unwesentliche Änderung der bezogenen Leistung erfordern.
 - Änderung von anwendbaren Gesetzen, Vorschriften oder Richtlinien.
- (2) Die entsprechenden Änderungen werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich, so wird der Vertrag zu den geänderten Bedingungen fortgesetzt. AVAYA wird in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hierauf hinweisen.
- (3) Das Sonderkündigungsrecht besteht nicht, soweit die Änderungen ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben, oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen durchgeführt werden müssen.

§3 Bestellung der Leistung, Zustandekommen des Vertrags

- (1) Alle Angebote von AVAYA sowie die hierzu gehörenden Angebotsunterlagen sind unverbindlich und freibleibend – sie können vor Vertragsschluss jederzeit geändert werden.
- (2) Der Kunde kann bei AVAYA per Bestellformular die Bereitstellung von Leistungen beauftragen. Zur Annahme eines Auftrages ist AVAYA nicht verpflichtet. AVAYA kann die Annahme eines Auftrages insbesondere von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.
- (3) Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens AVAYA zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt. Weicht die Auftragsbestätigung vom Auftrag des Kunden ab, erfolgt die Annahme des Vertrages durch den Kunden zu den in der Auftragsbestätigung genannten Bedingungen spätestens durch die erstmalige Inanspruchnahme oder Nutzung des jeweiligen Dienstes.

§4 Vertragsdauer (Laufzeit, Tarifwechsel, Kündigung, Rücktritt, Anbieterwechsel)

- (1) Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit des Vertrages mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung.
- (2) Der Vertrag hat die dort vereinbarte Mindestvertragslaufzeit. Er ist frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit der im Vertrag genannten Frist kündbar. Wird der Vertrag nicht unter Einhaltung der Frist gekündigt, verlängert er sich automatisch wie dort vereinbart. Im Falle einer automatischen Verlängerung, kann der Kunde den Vertrag nach der Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigen.
- (3) Bei Tarifwechselanfragen während der Mindestvertragslaufzeit erstellt AVAYA ein individuelles Wechselangebot. Tarifwechselanfragen sind an das „Carrier Service Team“ unter der in §4 (4) genannten Adresse oder per E-Mail an carrierservice@avaya.com zu stellen.
- (4) Kündigungserklärungen sind stets schriftlich auf dem Postweg an folgende Adresse zu richten: Avaya GmbH & Co. KG, Carrier Service Team, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main. Als Kündigungsdatum ist der Zugang des Kündigungsschreibens bei AVAYA vereinbart.
- (5) Sollte sich während der Auftragsausführung ergeben, dass die von AVAYA geschuldete Leistung oder Teile davon aus technischen Gründen nicht erbracht werden können, so ist AVAYA berechtigt, von dem Teil des Vertrages zurückzutreten, der von AVAYA oder des Netzbetreibers nicht erbracht werden kann. Der Ersatz gegenseitiger Aufwendungen ist ausgeschlossen.
- (6) Ein Umzug des Kunden an einen neuen Standort berechtigt diesen nicht zur vorzeitigen Kündigung, es sei denn die jeweilige Leistung ist am neuen Standort nicht verfügbar. Wird die Leistung am neuen Standort nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat frühestens mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs kündigen. Kündigt der Kunde in diesem Fall, bleibt er jedoch verpflichtet an AVAYA, die für die Dauer der Restlaufzeit des Vertrages vereinbarten Entgelte in Höhe der Grundgebühr sowie des Mindestumsatzes laut gültiger Preisliste in einer Summe zu bezahlen
- (7) Ein wichtiger Grund, der AVAYA nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
 - der Kunde gegen die im Absatz „Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot“ genannten Pflichten verstößt.
 - der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro für zwei (2) Wochen in Zahlungsverzug kommt oder keine angemessene Sicherheit gemäß §11 Sicherheiten, Insolvenz vorhanden ist. § 61 Absatz 3 bis 7 TKG bleiben unberührt.
- (8) Ein wichtiger Grund, der AVAYA zur sofortigen, fristlosen Kündigung ohne Setzung einer Nachfrist berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
 - der Kunde gegen die im §8 Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot unter Absatz 4, 3. Spiegelstrich, genannten Pflichten verstößt.

- der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zur Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.
- sich die rechtlichen Rahmenbedingungen oder die Auslegung oder Anwendung der Rahmenbedingungen, auf denen dieser Vertrag beruht oder die technischen und betrieblichen Möglichkeiten von ausgewählten Dienstleistern sich so wesentlich ändern, dass die von AVAYA geschuldete Leistung nicht oder nicht mehr wirtschaftlich erbracht werden kann und diese Änderungen jeweils nicht im Einflussbereich der AVAYA liegen.

- (9) Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA eine Kündigungsgebühr in Höhe der Gesamtsumme des festen monatlichen Grundpreises oder des monatlichen Mindestentgeltes bei Tarifen ohne festen Grundpreis der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, zu zahlen. Die Kündigungsgebühr wird mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig.
- (10) AVAYA kann in Ausnahmefällen einer einvernehmlichen vorzeitigen Beendigung des Vertrages unter Zahlung einer Kündigungsgebühr zustimmen. Die Höhe der Kündigungsgebühr richtet sich nach den Regelungen in Absatz 9.
- (11) AVAYA ist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, wenn
 - der Kunden binnen zwei (2) Wochen nach entsprechender Aufforderung durch AVAYA keine Grundstückseigentümergeklärung vorlegt oder er deren Vorlage ernsthaft und endgültig verweigert. Im Falle des Rücktritts ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihm im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages entstanden sind.
 - der Kunde die infrastrukturellen Voraussetzungen nicht binnen zwei (2) Wochen nachdem ihm von AVAYA angezeigt worden ist, dass die Voraussetzungen zur Leistungserbringung nicht gegeben sind, bereitstellt oder glaubhaft macht, dass die Voraussetzungen geschaffen werden. Im Falle des Rücktritts ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihm im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages entstanden sind.
- (12) Einen Anbieterwechsel und die Rufnummernmitnahme wird AVAYA nach den dafür geltenden gesetzlichen Vorgaben in § 59 TKG durchführen.

§5 Bereitstellung der Leistung

- (1) Termine und Fristen für die betriebsfähige Bereitstellung der jeweiligen Leistung sind nur verbindlich, wenn AVAYA diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Leistungen durch AVAYA getroffen und ggf. notwendige Willenserklärungen (z.B. Portierungsaufträge) abgegeben hat.
- (2) Spätestens mit betriebsfähiger Bereitstellung der jeweiligen Leistung wird dem Kunden ein leistungsspezifisches Identifikationsmerkmal (z.B. Equipmentnummer, Kontraktnummer) mitgeteilt.

§6 Leistungen

- (1) AVAYA erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten und branchenüblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes, so wie in der bei Vertragsschluss jeweils gültigen produktspezifischen Leistungsbeschreibung beschrieben.
- (2) Soweit AVAYA kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, hat der Kunde auf Ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. AVAYA ist befugt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste jederzeit und ohne Vorankündigung einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich hieraus nicht.

§7 Abgrenzung der Verantwortung

- (1) Die Wartung (Störungsbeseitigung) und die Durchführung der erforderlichen Veränderungen (Umschaltungen) im Hausnetz (Kabelnetz der Gebäude und zwischen den Gebäuden) ist Aufgabe des Kunden. Die Verantwortung für den Betrieb der Netzwerke des Kunden liegt ausschließlich beim Kunden.
- (2) Auf Anforderung und gegen Berechnung des entstandenen Aufwands prüft AVAYA ob die Hardware-Voraussetzungen zur Nutzung der Dienstleistung gegeben sind, oder unterstützt bei Entstärkungsarbeiten, die im Aufgabenbereich des Kunden liegen. Vom Kunden an AVAYA beauftragte Veränderungen am Kundennetz werden nach Stundenaufwand zu den gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.
- (3) Die Zuständigkeit der AVAYA für den Netzzugang endet an der in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung genannten Übergabestelle. Die Anschaltung an die Systeme des Kunden, die Konfiguration des Kunden-Systems und die Implementierung der Infrastruktur in die Kundenumgebung ist nicht Bestandteil der Leistung.
- (4) AVAYA weist darauf hin, dass die durch den Kunden an die Schnittstellen der Leistung angeschlossenen Systeme aufgrund der produktspezifischen mittleren jährlichen Verfügbarkeit bzw. Durchlasswahrscheinlichkeit der Leistung bei Störungen der Leistung ausfallen können und vom Kunden selbst zu überwachen sind. Insbesondere für Anlagen, die der Personensicherheit dienen, wie z.B. Einbruchmeldeanlagen oder Brandmeldeanlagen müssen die dafür geltenden Richtlinien und Gesetze durch den Kunden berücksichtigt werden.
- (5) Weitere Einzelheiten können sich aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen ergeben.

§8 Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot

- (1) Ein Weiterverkauf der Dienstleistungen an Dritte ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch AVAYA zulässig. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich für den Kunden hieraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, AVAYA angemessen zu unterstützen, damit die Leistung durch AVAYA erbracht werden kann. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet,
 - alle für den Betrieb und die Installation der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen vollständig, rechtzeitig und wahrheitsgemäß zur Verfügung zu stellen.
 - AVAYA unverzüglich über Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen zu unterrichten (Störungsmeldung) und bei der Feststellung ihrer Ursachen, sowie deren Beseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
 - Servicemitarbeitern von AVAYA nach vorheriger, auch kurzfristiger, Terminabsprache den Zugang zu gewähren und diese, sofern für die Installation oder Fehlerbeseitigung notwendig, zu unterstützen.

- dafür Sorge zu tragen, dass, soweit notwendig und auf erstes Anfordern von AVAYA, eine Grundstückseigentümergeklarung vorliegt, sowie dass bei jedem Wechsel des Eigentümers oder Nutzungsberechtigten während der Laufzeit des Vertrages unverzüglich und ohne weitere Aufforderung AVAYA eine aktualisierte Grundstückseigentümergeklarung bereitgestellt wird.
 - einen zentral verantwortlichen Ansprechpartner, sowie einen Ansprechpartner je Kundenstandort, in der AVAYA seine Leistungen erbringt, zu benennen.
 - die Aufschaltung des AVAYA Online-Services auf die von AVAYA betriebenen und im Kundennetzwerk platzierten Apparaturen für Fernverwaltungszwecke zu gestatten.
 - ggf. notwendige Willenserklärungen (z.B. Portierungsauftrage, Standortnachweis, RIPE-Dokumentation zur Registrierung öffentlicher IP-Adressen) zu erstellen, ggf. abzugeben und AVAYA zur Verfügung zu stellen.
- (3) Folgende Infrastrukturvoraussetzungen werden durch den Kunden unentgeltlich, fristgerecht und während der Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt:
- Notwendige Stellflächen für Service- und Technikrichtungen (inklusive Netzwerkschranken, netzwerktechnischen Einbauvorrichtungen, wie z.B. 19"-Rahmen, 19"-Einbausätze oder Fachböden), in sicherer Arbeitsumgebung mit ausreichendem Schutz gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus, mit ausreichend ausfallsicherer Elektrizität (z.B. USV), Erdung und hinreichender Klimatisierung,
 - Netzanschlüsse an den Firmenstandorten (TK bzw. LAN) inklusive der für die Anschaltung an das Kundennetzwerk erforderlichen Patchkabel,
 - Kabelwege und ggf. in den Kundenraumlichkeiten erforderliche Verkabelung, insbesondere zwischen Netzabschluss (Teilnehmeranschalteneinrichtung, „TAE“) der Teilnehmeranschlussleitung („TAL“) und Standort des Routers bzw. zwischen Router und LAN.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen sachgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet,
- die Dienstleistungen nur in der für das jeweilige Produkt in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Art und Weise zu nutzen.
 - alle zum Betrieb gehörenden und künftigen Mitarbeiter über den Einzelverbindungs nachweis zu informieren und den Betriebsrat oder die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen, wenn dies rechtlich erforderlich ist.
 - den von AVAYA bereitgestellten Zugang zum Dienst sowie die genutzten Dienstleistungen selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Schutzrechte Dritter nicht zu verletzen. AVAYA weist darauf hin, dass die Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen mithilfe der vertraglichen Dienstleistungen gesetzlich verboten sein kann. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Verbindung Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefahrenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass AVAYA keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann.
 - die Nutzung der AVAYA Dienstleistungen zum unaufgeforderten Versand von E-Mail an Dritte, insbesondere zu Werbezwecken (Mail-Spamming) bzw. zum missbräuchlichen Posting von Nachrichten in Newsgroups, insbesondere zu Werbezwecken (News Spamming) zu unterlassen.
 - seine Infrastruktur entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik so zu konfigurieren und zu gestalten, dass sie weder Ziel noch Ausgangspunkt von Störungen ist, die geeignet sind, einen reibungs- und fehlerlosen Netzbetrieb zu beeinträchtigen.
 - Mitteilungen, die im Netz übertragen werden, nicht abzufangen oder zu versuchen diese abzufangen.
 - anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere
 - Benutzernamen und Passworte geheim zu halten, bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechnigte Dritte Kenntnis davon erlangt haben.
 - angemessene Vorsorgemaßnahmen gegen den Verlust von Daten und Programmen zu treffen (dies beinhaltet insbesondere eine tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme).
 - seine Geräte / Netzwerke nach dem jeweiligen Stand der Technik gegen Dialer zu sichern.
 - alle anderen zumutbaren Anweisungen zu befolgen, die AVAYA im Hinblick auf die Nutzung der Leistungen erteilt.
- (5) Der Kunde hat AVAYA jede Änderung seiner Person, seines Namens oder seiner Bezeichnung (einschließlich der Rechtsform, der Anschrift, der Rufnummer oder der Bankverbindung) und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen und ggf. durch Beifügung eines Handelsregisterauszuges nachzuweisen, sofern die Änderung hier eingetragene wurde. Kosten, die durch eine schuldhaft verzugerte der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde AVAYA zu erstatten.
- (6) Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen ergeben.
- (7) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten schuldhaft nicht nach oder verweigert er sie ernsthaft, so gilt die jeweils von AVAYA geschuldete Leistung als erbracht.
- ### §9 Vergütung der Leistung und Zahlungsbedingungen
- (1) AVAYA hat das Recht, Änderungen der Preise vorzunehmen. Die entsprechenden Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.
- (2) Bei Preiserhöhungen zum Ausgleich von gestiegenen Kosten im nichtregulierten Bereich, z.B. wenn Dritte, von denen AVAYA zur Erbringung der nach der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung geschuldeten Dienstleistung notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen, steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu.
- (3) Ein Sonderkündigungsrecht besteht nicht,
- soweit AVAYA die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes anpasst, oder
 - soweit AVAYA die Preise aufgrund von Preisanpassungen im Bereich regulierter Entgelte oder bei grundlegenden Änderungen regulierter Entgelte aufgrund gerichtlicher oder regulatorischer Entscheidungen und hierdurch bedingter Preisänderungen anpasst.
- (4) Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweils gültigen Höhe.
- (5) Die Berechnung der Leistung erfolgt ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Nutzung, spätestens jedoch nach betriebsfähiger Bereitstellung der Leistung ungeachtet der tatsächlichen Nutzung.
- (6) Das einmalige Bereitstellungsentgelt ist mit der ersten laufenden Zahlung zu entrichten.
- (7) Die Berechnung variabler Entgelte erfolgt unter Zugrundelegung der von AVAYA aufgezeichneten Verbindungsdaten des Kunden. Hierzu zählen auch die Entgelte, die durch eine regelmäßige Überwachung der Leistung (z.B. durch Pings) seitens AVAYA entstehen, auch wenn der Kunde die Leistung nicht nutzt. Werden vertragliche Verbindungsleistungen in Höhe eines vereinbarten Mindestumsatzes vom Kunden nicht oder nicht in vollem Umfang abgenommen, schuldet er gleichwohl die volle Vergütung im Umfang des Mindestumsatzes.
- (8) Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte entstanden sind.
- (9) Über die Erbringung der Leistung erfolgt eine Rechnungsstellung durch AVAYA bis zum Ende des Monats, der auf die Abrechnungsperiode folgt. Entgelte, deren Abrechnung quartalsweise, halbjährlich oder jährlich erfolgt, sind zu Beginn der jeweiligen Abrechnungsperiode zu zahlen. Ist das Entgelt für Teile einer Abrechnungsperiode zu errechnen, so wird dieses tagesein genau berechnet. Im Falle geringer Rechnungsbeträge oder verspäteter Bereitstellung der Rechnungsdaten durch Vorlieferanten behält AVAYA sich vor, Rechnungen in größeren Abständen zu stellen.
- (10) Der Rechnungsbetrag wird zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde automatisch in Verzug (§ 286 Abs. 2 Nr. 2 BGB). Die Zahlung des Kunden gilt erst dann als erfolgt, wenn die Zahlung auf dem von AVAYA angegebenen Konto gutgeschrieben ist.
- (11) Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist AVAYA berechnigt, Verzugszinsen in jeweiliger gesetzlicher Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt unberührt.
- (12) AVAYA ist berechnigt, vom Kunden die Ermatigung für den Einzug der monatlichen Entgelte im Lastschriftverfahren zu verlangen. Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren ist AVAYA berechnigt, ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für administrative Abwicklung zu erheben.
- (13) Soweit es mit dem Kunden vereinbart ist, werden die Zahlungsbeträge für die Leistung frühstens zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung im Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden durch AVAYA eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen. Bei nicht ausreichender Deckung ist AVAYA berechnigt, ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu erheben.
- (14) Der Kunde hat alle Entgelte mittels Banküberweisung zu entrichten, soweit AVAYA sie nicht einzieht. Barzahlungen, sowie Zahlungen Dritter muss AVAYA nicht akzeptieren. Wechsel und Schecks werden nur nach besonderer Vereinbarung und nur erfüllungshalber, sowie für AVAYA kosten- und spesenfrei angenommen.
- (15) Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Beträge trägt der Kunde mindestens in Höhe von 20,00 Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. AVAYA steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.
- (16) Der Kunde hat die Rechnung nach Zugang zu überprüfen. Detaillierte Einwendungen gegen die Rechnung von AVAYA sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von acht (8) Wochen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. Würden die Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden gelöscht, trifft AVAYA keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (17) Bei Einwänden gegen die Rechnung von AVAYA ist der gesamte Rechnungsbetrag zu zahlen, soweit der streitige Betrag bis zu 5% des Netto-Rechnungsumsatzes beträgt. Nach Anerkennung des Einwands als begründet, erteilt AVAYA eine Gutschrift für künftige Rechnungen. Beträgt der streitige Betrag mehr als 5% des Netto-Rechnungsbetrages, kann der streitige Betrag vom Gesamtbetrag abgezogen werden, bis der Streit beigelegt worden ist. Alle danach unbestrittenen Abrechnungsbeträge müssen gezahlt werden.
- (18) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, usw. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet. Sofern der Kunde dies wünscht, erfolgt die Rückerstattung auf eine von ihm zu benennende Bankverbindung.
- ### §10 Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung
- (1) Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechnigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Dies gilt nicht, soweit der Kunde vorleistungspflichtig ist.
- (2) Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- (3) Der Kunde ist zur Abtretung von Forderungen gegen AVAYA nicht berechnigt. § 354a HGB bleibt unberührt.
- ### §11 Sicherheiten, Insolvenz
- (1) AVAYA ist berechnigt, die Annahme eines Kundenauftrages, bzw. die Fortführung eines Vertrages von einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen. Dazu kann AVAYA eine Sicherheitsleistung des Kunden oder dessen rechtmäßigen Vertreters (z.B. Insolvenzverwalter) fordern, wenn
- bei Vertragsbeginn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird oder
 - der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag für mehr als zwei (2) Wochen in Verzug kommt oder
 - bei nicht fristgerechter Bezahlung einer Rechnung festgestellt wird, dass ein Zahlungsrückstand bereits schon einmal zu einer Sperre geführt hat und diese nicht länger als 12 Monate zurückliegt oder
 - über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren, auch unter einer anderen Rechtsordnung, bevorsteht, beantragt oder erfoffnet worden ist oder in sonstiger Weise ein Verfahren bevorsteht, beantragt oder erfoffnet worden ist, durch welches der Kunde Schutz vor den Ansprüchen seiner Gläubiger sucht.
- (2) Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung von AVAYA, unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und

unwiderrufliche Bankbürgschaft auf erste Anforderung einer deutschen Bank zugunsten von AVAYA, und zwar in Höhe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Anforderung der Sicherheit durch AVAYA zu stellen. Die Bürgschaft hat zu beinhalten, dass die beauftragte Bank auf die Einreden aus den §§ 768, 770, 771 BGB verzichtet.

- (3) Bei Aufstockung des Vertragsvolumens oder bei der Verlängerung der Vertragslaufzeit hat AVAYA das Recht, eine entsprechende Anpassung der Bankbürgschaft oder der Patronatsklärung zu verlangen.
- (4) AVAYA ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befriedigen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.
- (5) Die Sicherheit wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zurückgewährt, sobald keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen.

§12 Wartung

- (1) AVAYA sieht zur Gewährleistung einer reibungslosen Funktionsfähigkeit der angebotenen Leistungen Wartungsfenster vor. Der Kunde hat diese zuzulassen. Der Zeitraum des Wartungsfensters ist in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung festgelegt, kann aber bei dringendem Bedarf auch abweichend davon festgelegt werden.
- (2) Während der Wartung kann es zu einer eingeschränkten Verfügbarkeit oder in begrenztem Umfang zu einer Außerbetriebnahme der Leistung kommen. Wartungszeiten werden bei Ermittlung vereinbarter Service Level nicht berücksichtigt.

§13 Leistungsverzögerungen, Leistungsstörungen

- (1) Kann die Leistung durch AVAYA aus Gründen, für welche der Kunde verantwortlich ist (z.B. Vertragsbindung bei dem bisherigen Anbieter), nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihr im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages bis zur betriebsfähigen Bereitstellung entstehen.
- (2) Erfüllt die vom Kunden bestellte Leistung aus Gründen, für welche AVAYA verantwortlich ist, die in dem Vertrag angegebenen Leistungsmerkmale nicht, wird AVAYA den entsprechenden Fehler kostenlos beheben. Stellt sich bei der Störungsbeseitigung heraus, dass die Störung nicht von AVAYA zu vertreten ist, bzw. nicht auf einem Fehler der von AVAYA erbrachten Leistung beruht, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden die entstandenen Kosten für die Störungsfeststellung und gegebenenfalls erfolgte Störungsbehebung in Rechnung zu stellen. Dies gilt entsprechend für Störungen, die AVAYA von einem im Auftrag des Kunden angeschlossenen Dritten gemeldet werden.
- (3) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von AVAYA liegende Ereignisse wie z.B. Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Telekommunikationsverbindungen Dritter und sonstige Ereignisse höherer Gewalt, welche AVAYA an der Erbringung der Leistung hindern, entbinden AVAYA für ihre Dauer von der Pflicht zur Erbringung derselben. Verbindlich vereinbarte Fristen und Termine verlängern sich in diesen Fällen angemessen.
- (4) AVAYA übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen, die auf
 - Eingriffe des Kunden oder unbefugter Dritter in das Telekommunikationsnetz von AVAYA oder des Netzbetreibers,
 - die technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden,
 - den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von AVAYA oder des Netzbetreibers durch den Kunden oder Dritte,
 - die ungeeignete, unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Leistung erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder Dritte, oder
 - die Nicht- oder fehlerhafte Beachtung oder Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstiger Produktinformation vorgegebenen Hinweise und Bestimmungenzurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von AVAYA beruhen.
- (5) AVAYA nimmt Serviceanforderungen über das Kundenportal „MeinAvaya“ oder telefonisch entgegen. Die Störungsanfrage steht dem Kunden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung:
 - www.meinavaya.de
 - Servicetelefon: 0180 274 18 52** Ein Anruf aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz kostet 6 Cent pro Anruf.
- (6) Um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten und um Rückfragen zu vermeiden, sollen Störungsmeldungen folgende Informationen beinhalten:
 - das leistungsspezifische Identifikationsmerkmal (wird im Rahmen der Bereitstellung dem Kunden genannt), der von der Störung betroffenen Leistung oder
 - die Ticketnummer zu einer bereits eröffneten Störung,
 - die Adresse des Standorts an dem die Störung der Leistung auftritt,
 - die Bezeichnung der gestörten Leistung,
 - eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung,
 - einen Ansprechpartner für Rückfragen mit Angabe der E-Mail-Adresse und Telefonnummer.
- (7) Die Entstörung richtet sich im Übrigen nach der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung.

§14 Aussetzung der Leistung, Leistungssperre

- (1) AVAYA ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden jederzeit vorübergehend ganz oder teilweise auszusetzen, wenn
 - dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Leistungen durchzuführen.
- (2) AVAYA ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden jederzeit ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung), wenn
 - der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist und AVAYA die Sperrung mindestens zwei (2) Wochen vorher schriftlich angedroht und auf die Möglichkeit des Kunden Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat (§ 61 (4) TKG).
 - dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten.
 - der Kunde seinen Mitwirkungspflichten zur Erfüllung aus diesem Vertrag nicht nachkommt.
 - ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung vorliegt.
 - der Verdacht besteht, dass der Anschluss rechtswidrig oder missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

- es zu einer besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens und der Höhe der Entgeltforderung von AVAYA kommt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

- (3) AVAYA wird den Kunden zuvor schriftlich von einer solchen beabsichtigten Aussetzung oder Sperrung der Leistung unterrichten. AVAYA behält sich ausdrücklich vor, die Leistung ohne Anündigung abzuschalten, sofern aufgrund einer erkannten unberechtigten Nutzung durch Dritte erhebliche, nachhaltige Störungen an der Infrastruktur von AVAYA oder des Netzbetreibers drohen.
- (4) Die Pflicht des Kunden zur Entrichtung des vertraglich vereinbarten Entgelts wird durch eine Aussetzung oder Sperrung nicht berührt. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch des Kunden ergibt sich hieraus nicht.
- (5) Im Fall der berechtigten Sperrung nach § 61 (3) bis (7) TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung der Leistung und gegebenenfalls für den Wiederanschluss.
- (6) Durch die Ausübung der vorstehend festgelegten Rechte wird das Recht von AVAYA zur Kündigung aus wichtigem Grund nicht ausgeschlossen.

§15 Haftung und Schadenersatz

- (1) Vorbehaltlich der Regelungen in den nachfolgenden Absätzen haftet AVAYA, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, nur für Schäden, die AVAYA durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.
- (2) Im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Verursachung von Vermögensschäden bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des TKG haftet AVAYA höchstens bis zu 12.500,00 Euro je Kunde. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1-3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.
- (3) Soweit Absatz 2 keine Anwendung findet, haftet AVAYA nur für Schäden, die AVAYA weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen eines Vertrages wie vorliegend typischerweise gerechnet werden muss.
- (4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- (5) AVAYA übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, AVAYA hat im Einzelfall schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.
- (6) Eine eventuelle Haftung der AVAYA für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (7) Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der AVAYA sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen. Im Übrigen verjähren Schadenersatzansprüche 12 Monate nach Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden und dem Kunden bekannt geworden ist.
- (8) Soweit nach den vorstehenden Absätzen die Haftung der AVAYA ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter der AVAYA bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.
- (9) Eine Haftung für verspätete Ausführungen der Mängelbeseitigung bzw. Entstörung tritt nur ein, wenn der Kunde diese rechtzeitig angezeigt und der Kunde AVAYA oder seinen Erfüllungshelfen tatsächlichen Zutritt in die entsprechenden Räumlichkeiten verschafft hat.
- (10) AVAYA haftet nicht für Schäden, die sich durch die Missachtung der Mitwirkungspflichten, der Nutzungsvoraussetzungen oder des Missbrauchsverbots ergeben.
- (11) Sofern der Kunde anstelle von Schadenersatz den Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangt, gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen entsprechend.

§16 Schutzrechte Dritter

- (1) Macht ein Dritter wegen der von AVAYA gelieferten Produkte dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird AVAYA auf eigene Kosten die Vertretung des Kunden in jedem gegen ihn geführten Rechtsstreit übernehmen und den Kunden hinsichtlich derartiger Rechte Dritter freistellen. Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Kunde AVAYA unverzüglich über sämtliche Ansprüche Dritter und Einzelheiten etwaiger Rechtsstreitigkeiten in Kenntnis setzt und AVAYA sämtliche Entscheidungen hinsichtlich der Rechtsverteidigung sowie des Aushandelns und Abschlusses eines Vergleichs überlässt und AVAYA dabei auf Anfrage im zumutbaren Umfang unterstützt, insbesondere die notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.
- (2) Sollte sich herausstellen, dass Ansprüche Dritter wie in Absatz 1 genannt wegen der von AVAYA gelieferten Produkte bestehen, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden das Recht zum Weitergebrauch der von ihr gelieferten Produkte zu sichern oder diese auszutauschen oder in einer Weise zu ändern, dass bei gleicher Funktionalität der Produkte keine Verletzung von Rechten Dritter besteht. Ist dies unmöglich oder AVAYA nicht zumutbar, kann sie vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. In diesem Falle wird AVAYA dem Kunden den Kaufpreis des Produktes anteilig in Höhe des Betrages zurückerstatten, der auf der Grundlage einer linearen monatlichen Abschreibung und eines fünfjährigen Abschreibungszeitraumes (angenommene Lebensdauer des Produkts) zu berechnen ist. Die Erstattung erfolgt Zug um Zug gegen Rückgabe der Produkte.
- (3) Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, sofern die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass die Leistungen vom Kunden verändert worden sind oder zusammen mit nicht von AVAYA freigegebenen Drittprodukten verwendet wurden. Schlagen die Bemühungen der AVAYA fehl, die Beeinträchtigungen durch Rechte Dritter nach den Regeln der vorstehenden Absätze auszuräumen, so stehen dem Käufer die Rechte aus § 440 BGB zu.

§17 Urheberrecht und Nutzungsrechte, Lizenzrechte, Vervielfältigungen, Schutzroutinen, Programmidentifikationen

- (1) Der Kunde bestätigt und erteilt hiermit sein Einverständnis, dass er durch die Nutzung der Leistungen keinerlei geistige Eigentumsrechte von AVAYA oder deren Lizenzgeber erwirbt.
- (2) Alles geistige Eigentum von AVAYA, das in Zusammenhang mit den Leistungen genutzt wird oder in ihnen verkörpert ist, bleibt ausschließliches Eigentum von AVAYA oder deren Lizenzgeber. Kein Recht an diesem geistigen Eigentum oder an Modifikationen oder Erweiterungen desselben geht auf den Kunden über, es sei denn, dass dies ausdrücklich in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung bestimmt oder von den Parteien auf sonstige Weise vereinbart ist.
- (3) Die vorstehenden Absätze §17 (1) und §17 (2) haben keinen Einfluss auf geistiges Eigentum des Kunden an Inhalten, die mittels der Leistung versendet oder empfangen werden.
- (4) Der Kunde erkennt hiermit das Recht der AVAYA oder deren Lizenzgeber an diesem geistigen Eigentum an und wird nichts unternehmen, was dieses Recht von AVAYA gefährden, beschränken oder auf sonstige Weise beeinträchtigen könnte. Der Kunde verpflichtet sich, weder Firma noch rechtlich geschützte Marken / Bezeichnungen von AVAYA ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AVAYA zu nutzen.
- (5) Hinsichtlich der Software, die AVAYA dem Kunden zur Nutzung der Leistung zur Verfügung stellt, räumt AVAYA dem Kunden für die Dauer des maßgeblichen Vertrages ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Software für den vorgesehenen Zweck unter Einhaltung der von AVAYA erteilten Anweisungen ein.
- (6) Der Kunde ist über den gesetzlich vorgesehenen und in den vorliegenden AGB und der produktspezifischen Leistungsbeschreibung beschriebenen Umfang hinaus nicht berechtigt, ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch AVAYA die ihm überlassene Software zu kopieren, dekompileieren oder modifizieren oder die mit der Leistung gelieferten Handbücher oder Dokumentationen zu kopieren.
- (7) Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist unzulässig.
- (8) Der Kunde stellt AVAYA von allen Kosten und Ansprüchen Dritter frei, die ihre Ursache in der Verletzung von Urheber-, Nutzungs-, Persönlichkeits- und sonstigen Schutzrechten haben, soweit die Verletzung durch den Kunden im Rahmen der Nutzung der Dienste verursacht wurde.

§18 AVAYA-Einrichtungen

- (1) Sofern nichts anderes im Angebot angegeben ist, verbleibt die Hardware im Eigentum von AVAYA bzw. des Netzbetreibers und ist nach Vertragsende im Originalzustand unverzüglich, spätestens jedoch zwei (2) Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Kosten und Gefahr des Kunden an AVAYA zurückzugeben. Unterlässt der Kunde schuldhaft die Rücksendung der ihm zur Verfügung gestellten Komponenten, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden den AVAYA entstandenen Schaden zu berechnen.
- (2) Auf ausdrücklichen Wunsch von AVAYA ist diese berechtigt, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses alle für die Erfüllung des Vertragsverhältnisses von AVAYA eingebrachten Anlagen aus den Räumen und von dem Grundstück des Kunden zu entfernen.
- (3) Der Kunde ist ohne schriftliche Zustimmung von AVAYA nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die zur Leistungserbringung notwendigen technischen Vorrichtungen vorzunehmen, insbesondere den Installationsort zu verändern, Beschädigungen, Erweiterungen, Modifikationen oder sonstige Eingriffe vorzunehmen oder die Vorrichtungen zu verkaufen, zu vermieten, zu belasten oder auf sonstige Weise mit ihnen zu handeln. Für den Fall des Vertragsendes gilt die schriftliche Zustimmung zur Demontage der Hardware durch den Kunden zwecks Rückgabe gemäß §18 (1) als erteilt.

§19 Nutzungsrechte

Für von AVAYA zur Verfügung gestellte Software sowie der dazugehörigen Dokumentation gewährt AVAYA dem Kunden die in den „Global Software License Terms“ („EULA“) beschriebenen Nutzungsrechte unter den dort genannten Voraussetzungen. Das EULA kann unter <http://support.avaya.com/LicenseInfo> abgerufen werden. AVAYA kann unter diesem Link oder einer Nachfolgersite neue Versionen des EULA veröffentlichen. Es findet jeweils das zum Zeitpunkt einer Bestellung aktuelle EULA-Anwendung.

§20 Bonitätsprüfung

- (1) AVAYA ist berechtigt, die Bonität des Kunden in geeigneter Weise zu überprüfen. AVAYA kann zu diesem Zweck bei der zuständigen SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung mbH), oder einer anderen Wirtschaftsauskunftei Auskünfte über den Kunden einholen. Unabhängig davon kann AVAYA der SCHUFA oder einer anderen Wirtschaftsauskunftei Daten aufgrund nicht vertragsgerechter Abwicklung (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzugs, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) melden. Diese Meldungen erfolgen gemäß Bundesdatenschutzgesetz nur, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist.
- (2) AVAYA ist weiterhin berechtigt, soweit dies im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrags erforderlich ist und der Kunde eingewilligt hat, bei dem kontoführenden Kreditinstitut des Kunden zur Bonitätsprüfung allgemein gehaltene bankübliche Auskünfte einzuholen. Die Datenübermittlung erfolgt nur, sofern dies zur Wahrung berechtigter Interessen von AVAYA erforderlich ist und schützenswerte Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Hierbei wird AVAYA die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten.

§21 Datenschutz

- (1) Soweit AVAYA personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (als Auftragsverarbeiter) verarbeitet erfolgt dies gemäß den Regelungen und Bestimmungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung, die diesem Vertrag als Anhang A beigefügt ist.
- (2) Bestandsdaten dürfen ferner durch AVAYA verarbeitet und genutzt werden, soweit dies zur Beratung der Kunden, zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke sowie zur bedarfsgerechten Gestaltung der Telekommunikationsdienstleistungen von AVAYA erforderlich ist. Sollte der Kunde dies nicht wünschen, kann er dem mit einer entsprechenden E-Mail an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter oder an dataprivacy@avaya.com widersprechen.
- (3) Der Kunde ist damit einverstanden, dass die ihn betreffenden Daten wie Verbindungs- und Entgeltdaten entsprechend den Vorgaben des BDSG und des TKG gespeichert und mit anderen Netzbetreibern ausgetauscht werden, sofern dies für die Durchführung des Vertrages notwendig ist.
- (4) Verkehrsdaten werden gespeichert und verarbeitet, wenn dies zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung sowie für Abrechnungszwecke erforderlich oder aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung zwingend erforderlich ist. Verkehrsdaten werden gemäß den gesetzlichen

Vorschriften der datenschutzrechtlichen Gesetzgebung und des Telekommunikationsgesetzes gespeichert. Auskünfte über Verkehrsdaten werden nur nach den gesetzlich vorgeschriebenen Bestimmungen an die zuständigen Stellen erteilt. Zu anderen Zwecken mit Ausnahme einer Auskunftserteilung werden diese Daten nicht erhoben und verwendet. Mit der Löschung wird AVAYA von der Pflicht zur Vorlage der Verkehrsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn der Kunde Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung erheben sollte. Nur in Ausnahmefällen darf eine längere Speicherung der Verkehrsdaten (z.B. bei Störung, Missbrauch oder bei Einwendungen) erfolgen.

- (5) Im Falle eines gerichtlichen Mahnverfahrens dürfen die zur Forderungsdurchsetzung notwendigen Abrechnungsunterlagen zweckgebunden an Dritte weitergegeben werden, soweit die Forderung an diese abgetreten worden ist.

§22 Abschließende Bestimmungen

- (1) Erfüllungsort ist der Ort in der Bundesrepublik Deutschland, an dem die Leistung erbracht wird.
- (2) AVAYA behält sich das Recht vor, ihre Pflichten aus diesem Vertrag durch geeignete Dritte erbringen zu lassen.
- (3) Als Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und auf Grund dieses Vertrages einschließlich Scheck- und Wechselklage sowie sämtliche zwischen den Parteien sich ergebenden Streitigkeiten über das Zustandekommen, die Abwicklung oder die Beendigung des Vertrages wird, soweit der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Frankfurt am Main, Bundesrepublik Deutschland, vereinbart.
- (4) Für die auf Grundlage dieser AGB abgeschlossenen Verträge und aus ihnen folgende Ansprüche findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen und des deutschen internationalen Privatrechts Anwendung.
- (5) Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages werden nur wirksam, wenn AVAYA sie schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.
- (6) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für den Fall der Unvollständigkeit der Bestimmung entsprechend.
- (7) AVAYA wird dem Kunden alle relevanten Vertragsinformationen in elektronischer Form zur Verfügung stellen, soweit nicht die Schriftform gesetzlich vorgeschrieben ist oder der Kunde nicht ausdrücklich den Versand auf dem Postweg wünscht. Hierzu gehören insbesondere, die Auftragsbestätigung, die Terminankündigung zur Installation von Infrastruktur, der Portierungsantrag, eventuelle Stornierungsbestätigungen sowie die Bestätigung der Dienstbereitstellung.
- (8) Zwischen AVAYA und dem Kunden wird gem. § 71 Absatz 3 Telekommunikationsgesetz in den Vertragsdokumenten ausdrücklich vereinbart, dass auf die Anwendung der §§ 52 Absatz 1 bis 3, 54 Absatz 1, 3 und 4, 55, 56 Absatz 1, 58, 60, 66 und § 71 Absatz 2 Telekommunikationsgesetz, soweit diese Vorschriften auf den Kunden anwendbar wären, weil er z.B. Kleinunternehmer, kleines Unternehmen oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht ist, verzichtet wird.



ANHANG A: VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN

Dieser Anhang A - Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („ADV“) – ist Teil der vertraglichen Vereinbarung (einschl. aller zugehörigen bzw. entsprechenden Dokumente wie Statements of Work, Leistungsbeschreibungen, Anhänge, Anlagen etc.) zwischen Avaya und dem Kunden oder Avaya und mit dem Kunden im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen über den Bezug von Leistungen, Produkten oder sonstigen Technologielösungen von Avaya, soweit Avaya Personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden oder mit dem Kunden verbundener Unternehmen verarbeitet (im Folgenden „**Hauptvertrag**“).

Sie gilt für alle mit dem Hauptvertrag in Verbindung stehenden Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte von Avaya oder von Avaya beauftragte Dritte Personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten. Diese ADV beinhaltet in Verbindung mit dem Hauptvertrag die dokumentierten Weisungen für die Verarbeitung Personenbezogener Daten, Gegenstand, Dauer, Art und den Zweck der Verarbeitung sowie die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung Personenbezogener Daten.

1. **Begriffsbestimmungen**

1.1 Alle in dieser ADV verwendeten Begriffe haben die Bedeutung nach der [Europäischen Datenschutz-Grundverordnung](#) (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016) („**DS-GVO**“).

2. **Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden**

2.1 Die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten durch Avaya gemäß dieser ADV erfolgt ausschließlich:

2.1.1 im Auftrag des Kunden (einschließlich der Fälle, in denen die Verarbeitung durch Nutzer des Kunden initiiert wird); und

2.1.2 im Einklang mit dem Hauptvertrag; und

2.1.3 zum Zwecke der Durchführung der Weisungen des Kunden.

2.2 Die Weisungen des Kunden zur Verarbeitung Personenbezogener Daten müssen mit dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht im Einklang stehen. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit, Angemessenheit und Richtigkeit personenbezogener Daten sowie hinsichtlich deren Erlangung. Soweit Avaya der Auffassung ist, dass eine Weisung des Kunden gegen einschlägige Datenschutzbestimmungen verstößt, informiert Avaya den Kunden unverzüglich. Dies begründet jedoch keine aktive Überprüfungspflicht für Avaya.

2.3 Diese ADV stellt in Verbindung mit dem Hauptvertrag die vollständigen und zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser ADV abschließenden Weisungen des Kunden an Avaya im Hinblick auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten dar. Diese Weisungen können vom Kunden jederzeit in dokumentierter Form geändert, ergänzt oder ersetzt werden (neue Weisung). Soweit neue Weisungen des Kunden über den vereinbarten Leistungsinhalt des Hauptvertrages hinausgehen, gelten sie als Anfrage auf Änderung des Hauptvertrags, woraufhin die Parteien Verhandlungen nach gutem Glauben hierüber aufnehmen werden.

2.4 Ist Avaya, gleich aus welchem Grund, nicht in der Lage, einer vereinbarten Weisung nachzukommen, wird Avaya den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen. Der Kunde kann daraufhin die Übermittlung Personenbezogener Daten an Avaya aussetzen, den Zugang zu den Daten einschränken, die Rückgabe aller Personenbezogenen Daten verlangen und/oder den Hauptvertrag entsprechend seiner Bestimmungen kündigen.

2.5 Als Verantwortlicher ist der Kunde für die Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich, soweit dies nicht nach dem einschlägigen Datenschutzrecht ausdrücklich Avaya (in der Eigenschaft als Auftragsverarbeiter) auferlegt ist.

2.6 Avaya verarbeitet Personenbezogene Daten nur, soweit dies für die Erbringung der Leistungen und/oder zur Lieferung von Produkten und/oder anderen Technologielösungen gemäß dem Hauptvertrag sowie der Weisungen des Kunden im Rahmen der Nutzung des Vorgenannten erforderlich ist.

2.7 Soweit nicht schriftlich abweichend vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben oder gestattet, verarbeitet Avaya personenbezogene Daten ausschließlich für die Dauer des Hauptvertrags.

2.8 Die Kategorien betroffener Personen, die von der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden im Rahmen dieser ADV betroffen sein können, ergeben sich aus dem Hauptvertrag sowie insbesondere daraus, wie der Kunde die von Avaya bereitgestellten Leistungen, Produkte oder anderen Technologielösungen im Einzelfall nutzt. Üblicherweise handelt es sich um: Arbeitnehmer, Vertreter, Berater, freie Mitarbeiter und Geschäftspartner des Kunden (welche natürliche Personen sind); natürliche Personen (Arbeitnehmer etc.) von Kunden und potentiellen Kunden des Kunden sowie von Kunden der Kunden des Kunden etc.

2.9 Die Arten Personenbezogener Daten, die von der Verarbeitung im Auftrag des Kunden im Rahmen dieser ADV betroffen sein können, ergeben sich aus dem Hauptvertrag sowie insbesondere daraus, wie der Kunde die von Avaya bereitgestellten Leistungen, Produkte oder anderen Technologielösungen im Einzelfall nutzt (und welche Personenbezogenen Daten er selbst eingibt). Üblicherweise handelt es sich um: Name, Kontaktdaten (Unternehmen, Titel/Position, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, postalische Adresse), Verbindungsdaten, Standortdaten, Video-/Gesprächsdaten (ggf. Aufzeichnungen), Informationen über Angehörige, Lebensweise und soziale Verhältnisse (einschließlich Alter, Geburtsdatum, Personenstand, Anzahl der Kinder und Name(n) des Ehegatten und/oder der Kinder) sowie davon abgeleitete Metadaten etc.

3. Beschäftigte von Avaya

- 3.1 Avaya hat:
 - 3.1.1 sicherzustellen, dass sich alle Beschäftigten, die an der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden mitwirken, schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben; dass diesen Personen die unbefugte Verarbeitung personenbezogener Daten untersagt wurde; und dass sie für ihre Aufgaben angemessen geschult wurden;
 - 3.1.2 soweit nach dem einschlägigen Recht erforderlich, einen lokalen bzw. globalen Datenschutzbeauftragten zu benennen und dessen Kontaktdaten dem Kunden auf Verlangen schriftlich mitzuteilen.

4. Technische und organisatorische Maßnahmen

- 4.1 Avaya hat für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden angemessene technische und organisatorische Maßnahmen getroffen und ist verpflichtet diese aufrechtzuerhalten. Avaya hat ein Schutzniveau zu gewährleisten, das dem Risiko unterschiedlicher Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angemessen ist, und dessen Einhaltung regelmäßig zu prüfen.
- 4.2 Avaya ist berechtigt, die technischen und organisatorischen Maßnahmen anzupassen, soweit ein mindestens gleichwertiges, dem Risiko unterschiedlicher Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angemessenes Schutzniveau aufrechterhalten wird. Die derzeit bei Avaya bestehenden technischen und organisatorischen Maßnahmen können über <https://www.avaya.com/de/privacy-toms-customers-66000> abgerufen und eingesehen werden. Weitere technische und organisatorische Maßnahmen sowie diesbezügliche Informationen können im Hauptvertrag festgelegt sein.

5. Unterauftragsverarbeiter (Unterauftragnehmer) und internationale Übermittlung personenbezogener Daten

- 5.1 Avaya kann Unterauftragsverarbeiter (Unterauftragnehmer) mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden beauftragen. Avaya hat dabei sicherzustellen, dass allen Unterauftragsverarbeitern, die personenbezogene Daten im Auftrag von im Europäischen Wirtschaftsraum oder in der Schweiz („EWR/CH“) ansässigen Kunden im Wege eines Vertrages oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Recht der Europäischen Union oder eines EU-Mitgliedstaates verarbeiten, mindestens gleichwertige Datenschutzpflichten, wie die in dieser ADV geregelt, auferlegt werden, wobei insbesondere hinreichende Garantien für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen vorzusehen sind.
- 5.2 Eine Liste von Unterauftragsverarbeitern, die von Avaya bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag von EWR/CH Kunden beauftragt werden können, ist unter <https://www.avaya.com/en/privacy-subcontractors> einsehbar. Mindestens zwanzig (20) Kalendertage vor der Beauftragung eines neuen Unterauftragsverarbeiters hat Avaya das auf der oben genannten Website abrufbare Verzeichnis zu aktualisieren. Der Kunde ist berechtigt, dem Einsatz eines neuen Unterauftragsverarbeiters bei der Verarbeitung personenbezogener Daten in seinem Auftrag innerhalb einer Frist von zehn (10) Werktagen nach Auflistung des neuen Unterauftragsverarbeiters auf der oben genannten Website zu widersprechen. Der Widerspruch ist per E-Mail an dataprivacy@avaya.com zu richten, wobei (i) der vollständige offizielle Name (und andere Daten zur eindeutigen Identifizierung) des Kunden zu nennen sowie auf den entsprechenden Hauptvertrag Bezug zu nehmen ist, (ii) eine Abschrift des betreffenden Hauptvertrags bzw. der betreffenden Bestellung beizufügen ist und (iii) die Gründe für den Widerspruch anzugeben sind. Übt der Kunde dieses Widerspruchsrecht aus, hat Avaya nach freiem Ermessen das Recht:
 - 5.2.1 vom Einsatz des beanstandeten Unterauftragsverarbeiters bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden abzusehen und dies dem Kunden schriftlich zu bestätigen, oder
 - 5.2.2 den Kunden zu kontaktieren, um eine einvernehmliche Einigung mit ihm zu suchen, z.B. durch Beseitigung des Grundes für den Widerspruch. Kommt zwischen den Parteien eine Vereinbarung zustande, nimmt der Kunde den Widerspruch zurück.
 - 5.2.3 den Hauptvertrag insgesamt oder nur hinsichtlich jener Verarbeitung im Auftrag des Kunden zu kündigen, für welche der beanstandete neue Unterauftragsverarbeiter beauftragt werden soll.
- 5.3 Für jede Übermittlung personenbezogener Daten in ein Land außerhalb des EWR/CH müssen die Voraussetzungen des Artikels 44 DSGVO erfüllt sein.
 - 5.3.1 Die Übermittlung personenbezogener Daten zwischen Avaya-Konzerngesellschaften unterliegt Avayas verbindlichen internen Datenschutzvorschriften („Binding Corporate Rules“), welche von den europäischen Datenschutzbehörden genehmigt wurden. Die entsprechende Avaya Binding Corporate Rules (Processor) Policy ist unter www.avaya.com/privacy-BCRprocessor abrufbar und gilt als Bestandteil dieser ADV.
 - 5.3.2 Übermittelt Avaya Personenbezogene Daten aus dem EWR/CH an Unterauftragsverarbeiter, die keine Avaya-Konzernunternehmen sind, in Ländern außerhalb des EWR/der CH, für die kein bindender Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt, unterliegt die Übermittlung (i) den Bestimmungen der Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission oder (ii) anderen geeigneten Übermittlungsmechanismen, die ein angemessenes Schutzniveau im Einklang mit der DSGVO sicherstellen.

6. Rechte betroffener Personen

6.1 Erhält Avaya eine Anfrage einer betroffenen Person auf Ausübung ihrer Betroffenenrechte (etwa des Rechts auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung („Recht auf Vergessenwerden“), Datenübertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung, des Rechts nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden etc.), hat Avaya den Kunden hierüber im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung hat Avaya den Kunden nach Möglichkeit durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung der Anfrage der betroffenen Person nach den gesetzlichen Bestimmungennachzukommen. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, die Anfrage der betroffenen Person im Rahmen der Nutzung der von Avaya erbrachten Leistungen und/oder Produkte und/oder anderen Technologielösungen zu beantworten, hat Avaya den Kunden darüber hinaus auf Anfrage bei der Beantwortung der Anfrage des Betroffenen zu unterstützen, soweit dies Avaya gesetzlich gestattet und die Beantwortung der Anfrage der betroffenen Person durch gesetzliche Bestimmungen vorgeschrieben ist. Soweit zulässig, trägt der Kunde die Kosten, die Avaya durch diese Unterstützung entstehen.

7. Mitteilungen und Zwischenfälle

7.1 Avaya hat:

7.1.1 den Kunden unverzüglich über tatsächliche oder mutmaßliche Zwischenfälle unbefugter oder versehentlicher Weitergabe von bzw. Zugriffe auf Personenbezogene Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung sowie über sonstige erhebliche Verstöße gegen diese ADV durch Avaya oder deren Beschäftigte bzw. Unterauftragsverarbeiter oder sonstige Dritte („Sicherheitsverstoß“) in Kenntnis zu setzen;

7.1.2 dem Kunden unverzüglich umfassende Zusammenarbeit und Unterstützung im Hinblick auf einen Sicherheitsverstoß zu gewähren und sämtliche im Besitz von Avaya befindlichen Informationen über den Sicherheitsverstoß zu übermitteln, insbesondere: (i) die möglichen Ursachen und Folgen des Verstoßes; (ii) die Kategorien der betroffenen personenbezogenen Daten; (iii) eine Zusammenfassung der wahrscheinlichen Folgen für die jeweiligen betroffenen Personen; (iv) eine Zusammenfassung der unbefugten Empfänger personenbezogener Daten sowie (v) die Maßnahmen, die Avaya zur Abmilderung eines mit dem Sicherheitsverstoß verbundenen Risikos und/oder Verlustes oder Schadens (oder eines möglichen Verlustes oder Schadens) getroffen hat;

7.1.3 es zu unterlassen, Meldungen oder Informationen über einen Sicherheitsverstoß („Verstoßmeldung“) ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Kunden, auch bezüglich Inhalt, Medium und Zeitpunkt, bekanntzumachen, zu veröffentlichen oder ihre Ausstrahlung auf andere Weise zu genehmigen, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

8. Datenschutz-Folgenabschätzung und vorherige Konsultation

8.1 Avaya hat den Kunden unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Avaya zur Verfügung stehenden Informationen auf schriftliche Anfrage und gegen Zahlung einer angemessenen, gesondert zu vereinbarenden Vergütung dabei zu unterstützen, die Einhaltung seiner Pflichten aus Artikel 35 (Datenschutz-Folgenabschätzung) und Artikel 36 (vorherige Konsultation) DSGVO sicherzustellen.

9. Rückgabe und Löschung personenbezogener Daten

9.1 Personenbezogene Daten (einschließlich etwaiger Kopien davon) dürfen nicht länger als für die Verarbeitungszwecke erforderlich gespeichert werden, soweit nicht (i) längere gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen oder (ii) der Kunde Avaya schriftlich eine Weisung erteilt (a) bestimmte personenbezogene Daten länger zu speichern und Avaya sich damit einverstanden erklärt oder (b) bestimmte personenbezogene Daten früher zurückzugeben oder zu löschen.

9.2 Ein Datenspeichermedium, das der Kunde Avaya überlassen hat, ist (i) nach Beendigung/Abschluss der Verarbeitungstätigkeit oder (ii) auf Weisung des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt unverzüglich zurückzugeben.

10. Überprüfungen

10.1 Avaya hat dem Kunden auf schriftliche Anforderung alle Informationen zu übermitteln, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Bestimmungen dieser ADV durch Avaya wirksam zu überprüfen.

10.2 Avaya hat dem Kunden nach rechtzeitiger, schriftlicher Anforderung innerhalb angemessener Frist während der üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des normalen Betriebsablaufs Zugang zu den für die Verarbeitungstätigkeiten maßgeblichen Datenverarbeitungsanlagen, Datenbeständen und Dokumentation zu gewähren. Es wird klargestellt, dass Avaya nicht verpflichtet ist, dem Kunden Zugang zu jenen Systemen zu gewähren, die Personenbezogene Daten anderer Kunden/Partner von Avaya (Verantwortlichen) verarbeiten. Die Beauftragung eines Dritten mit der Durchführung der Überprüfung im Auftrag des Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Avaya, die nur aus berechtigtem Grund verweigert werden darf, sowie einer schriftlichen Geheimhaltungsvereinbarung zwischen dem Dritten, dem Kunden und Avaya. Der Kunde hat Avaya den/die im Zusammenhang mit einer Überprüfung gemäß Ziffer 10.2 erstellten Prüfbericht(e) zukommen zu lassen. Der Kunde darf den/die Prüfbericht(e) ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung seiner gesetzlichen Prüfungspflicht und/oder zur Bestätigung der Einhaltung der Anforderungen dieser ADV verwenden. Der/die Prüfbericht(e) stellen vertrauliche Informationen der Parteien gemäß den Bestimmungen des Hauptvertrags dar.



11. Sonstiges

- 11.1 Alle Bestimmungen dieser ADV, die ihrer Art nach dazu bestimmt sind, nach Beendigung des Hauptvertrags fortzugelten, bleiben auch nach Beendigung des Hauptvertrags in Kraft.
- 11.2 Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen des Hauptvertrags haben im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieser ADV und den Bestimmungen des Hauptvertrags die Bestimmungen dieser ADV Vorrang.