

Enterprise Tech Solutions (ETS) – Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Geltungsbereich

- 1.1 Alle Lieferungen, Leistungen und Angebote von ETS erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese sind Bestandteil aller Verträge, die ETS mit dem Auftraggeber über die von ETS angebotenen Lieferungen oder Leistungen abschließt. Sie gelten auch für alle zukünftige Lieferungen, Leistungen oder Angebote von ETS, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.
- 1.2 Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, auch wenn ETS ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn ETS auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- 1.3 Der Auftraggeber kann sich in Abweichung von den vorstehenden Regelungen nur dann auf die Geltung seiner Geschäftsbedingungen berufen, wenn ETS der Geltung dieser Geschäftsbedingungen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

§ 2 Allgemeines zu Inhalt und Umfang der Lieferung oder Leistung von ETS

- 2.1 ETS verpflichtet sich zur Erbringung der vom Auftraggeber beauftragten Lieferung und/oder Leistungen (z.B. Device Lifecycle Management, Management Mobile Services, Technology Expense Management, Global eSIM-Management). Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweils mit dem Auftraggeber getroffenen Vereinbarung und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
- 2.2 Angaben zum Gegenstand der Lieferung (z.B. Gewichte, Maße, Gebrauchswerte, Belastbarkeit, Toleranzen und technische Daten) sowie unsere Darstellungen desselben (z.B. Zeichnungen und Abbildungen) sind nur annähernd maßgeblich, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Sie sind keine garantierten Beschaffenheitsmerkmale, sondern Beschreibungen oder Kennzeichnungen der Lieferung. Handelsübliche Abweichungen und Abweichungen, die aufgrund rechtlicher Vorschriften erfolgen oder technische Verbesserungen darstellen, sind zulässig, soweit sie die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigen.
- 2.3 Im Fall der Versendung einer Kaufsache an den Auftraggeber geht die Gefahr mit der Übergabe des Liefergegenstandes an den Spediteur, Frachtführer oder sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Dritten am Standort von ETS über.
- 2.4 ETS erbringt keine Telekommunikationsdienste. Für die Bereitstellung und Unterhaltung der erforderlichen Telefon- und Internetanschlüsse ist allein der Auftraggeber verantwortlich.
- 2.5 Verpflichtet sich ETS zur Erbringung einer Werkleistung, so gelten ergänzend die Besonderen Geschäftsbedingungen für Werkleistungen.

- 2.6 Wenn dem Kunden die Nutzung eines Cloudservices vertraglich eingeräumt wird, erhält dieser ein einfaches, auf die Dauer des Vertrages beschränktes Nutzungsrecht an der betreffenden Software. Es handelt sich dabei um ein Softwareprodukt eines Drittanbieters, das ETS seinen Kunden zur entgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellen darf. Die jeweiligen Vorgaben und Nutzungsbeschränkungen des Herstellers sind einzuhalten.
- 2.7 Soweit in dem jeweiligen Servicepaket enthalten, bietet ETS einen technischen Support per Hotline an. Die Support-Hotline ist montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr unter der von ETS mitgeteilten Service-Telefonnummer erreichbar. An gesetzlichen Feiertagen (Nordrhein-Westfalen) und an den Wochenenden ist die Support-Hotline nicht erreichbar.

§ 3 Dienstleistungen von ETS im Besonderen (Servicepakete)

Je nach Wunsch des Auftraggebers und entsprechendem Auftrag erbringt ETS die folgenden Services als Dienstleistung:

DLM – Device Lifecycle Management:

- Beschaffung mobiler Endgeräte
- Inventarisierung
- Anbringen des Protection Bundles
- Personifizierte Zuordnung des Endgerätes
- Einbindung in die MDM-Lösung & Samsung Knox KME
- elektronischer Dokumentation
- Übernahme der Garantie-, Gewährleistungs- und Reparaturabwicklung
- Dismount-Service
- Zertifizierte Datenlöschung

MMS - Managed Mobile Services:

- Priorisierte Bearbeitung von Serviceanliegen und Aufträgen durch einen persönlichen Ansprechpartner
- Dedizierte technischer Support-Hotline 0251-21010900
- Unterstützung der Nutzer bei allgemeinen technischen Anfragen zu Mobilfunk
- Jährliche Kostenkontrolle inkl. Rechnungskontrolle und Tarifberatung der bestehenden Mobilfunknummern
- Jährliche Kontrolle der Rahmenvereinbarung

TEM - Technology Expense Management

- Lizenzierung „Mobile Invoice Processing“
- Ticketsystem basierend auf User, Mobile Line und Device
- Auftragstracking und Abbildung der Gesamthistorie
- Automatisiertes Finanzmanagement und Kostenanalyse
- Benutzerdefinierte Reports
- Usage-Analyse und Vertrags-Optimierung

Globales eSIM-Management

Bereitstellung und Verwaltung von eSIM-Profilen

- Einrichtung und Verwaltung von eSIM-Profilen gemäß den spezifischen Anforderungen des Kunden.
- Unterstützung mehrerer Mobilfunknetzbetreiber zur Sicherstellung globaler Netzabdeckung
- Dynamische Zuweisung von eSIM-Profilen je nach Region, Nutzerbedarf oder Gerätetyp

eSIM Lifecycle Management

- Aktivierung, Deaktivierung, Sperrung und Löschung von eSIM-Profilen
- Verwaltung von Profilwechseln (z. B. bei Netzbetreiberwechsel oder Länderwechsel)

Monitoring und Reporting

- Echtzeitüberwachung von eSIM-Aktivitäten und Netzstatus.
- Erstellung von Nutzungsstatistiken, Verbindungsdaten, Kostenanalysen
- Alerts und Benachrichtigungen bei Störungen oder ungewöhnlichen Aktivitäten

Compliance und Sicherheit

- Einhaltung von GSMA-Spezifikationen und internationalen Datenschutzstandards (z. B. DSGVO)
- Regelmäßige Sicherheitsprüfungen, Audits und Updates

§ 4 Selbstbelieferungsvorbehalt bei Kauf / Gewährleistung

- 4.1 Wenn und soweit zwischen dem Auftraggeber und ETS ein Kaufvertrag abgeschlossen wird, erfolgt der Vertragsabschluss unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch die Vorlieferanten von ETS. Dies gilt nicht für den Fall, dass die Nichtlieferung von ETS zu vertreten ist, was insbesondere der Fall ist, wenn ETS kein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen haben sollte.

- 4.2 Der Auftraggeber hat die Kaufsache und die Ausführung der Installation unverzüglich nach der Ablieferung zu untersuchen und etwaige Mängel unverzüglich gegenüber ETS anzuzeigen. Es gelten die Bestimmungen des § 377 HGB.
- 4.3 Ist die Kaufsache mit einem Mangel behaftet, der ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so steht dem Auftraggeber nach Wahl von ETS das Recht zur Nachbesserung oder Neulieferung zu. Hat der Auftraggeber eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und wird diese von ETS verweigert oder ist die Nachlieferung fehlgeschlagen, bleibt dem Auftraggeber das Recht vorbehalten, wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden, unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Auftraggeber nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 4.4 Gewährleistungsansprüche verjähren nach Ablauf von 12 Monaten, gerechnet ab Gefahrenübergang.

§ 5 Eigentumsvorbehalt

- 5.1 Die von ETS gelieferte Kaufsache bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises Eigentum von ETS. Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist ETS berechtigt, die jeweilige Kaufsache zurückzunehmen. In der Zurücknahme der Kaufsache liegt kein Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, ETS hätte dies ausdrücklich schriftlich erklärt. In der Pfändung der Kaufsache durch ETS liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag. ETS ist nach Rücknahme der Kaufsache zu deren Verwertung befugt, der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Auftraggebers aus dem Kauf – abzüglich angemessener Verwertungskosten – anzurechnen.
- 5.2 Bei Pfändungen der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Kaufsache oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Auftraggeber den Dritten auf das Eigentum von ETS hinzuweisen und ETS unverzüglich schriftlich zu informieren, damit ETS eine Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, ETS die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Auftraggeber für den ETS entstandenen Ausfall.

§ 7 Beschränkung der Verantwortung von ETS / Mitwirkungspflichten

- 7.1 ETS bemüht sich um eine bestmögliche Servicequalität und erbringt seine Leistungen im wohlverstandenen Interesse des Auftraggebers. ETS kann jedoch weder für technische Störungen der vom Auftraggeber genutzten Telekommunikationsmittel noch dafür die Verantwortung übernehmen, dass der Auftraggeber stets die günstigsten Telekommunikationsdienstleistungen in Anspruch nimmt. Die Telekommunikationskosten hängen stark von der jeweiligen Nutzung ab, auf die ETS keinen Einfluss nehmen kann.
- 7.2 Ein technischer Service vor Ort ist nicht Gegenstand der Leistungen von ETS.

- 7.3 Auswertungen des Nutzungsverhaltens können nicht anhand von Einzelbindungsnachweisen erbracht werden.
- 7.4 Der Auftraggeber stellt ETS die zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen über die in seinem Unternehmen genutzten Telekommunikationsdienstleistungen und die genutzte Hardware zur Verfügung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, ETS unaufgefordert und unverzüglich über wesentliche Änderungen der genutzten Telekommunikationsdienstleistungen und Hardware zu informieren, sofern die Änderungen ohne Wissen von ETS erfolgen.
- 7.5 ETS übernimmt keinerlei Verantwortung für Schäden oder wirtschaftliche Nachteile, die durch eine verzögerte Umsetzung von Servicemaßnahmen entstehen, sofern die Verzögerung auf der Nichtvorlage der benötigten Informationen oder Unterlagen oder einer sonstigen Verletzung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers beruht.
- 7.6 Sofern ein Beratungsservice vereinbart ist, wird dieser telefonisch oder per Email erbracht. Zu diesem Zweck teilt der Auftraggeber ETS die erforderlichen Kommunikationsdaten mit und verpflichtet sich, etwaige Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Emailverkehr unter den mitgeteilten Emailadressen regelmäßig (täglich) abzurufen.

§ 8 Vergütung / Entgelt

- 8.1 Die vereinbarten Preise gelten jeweils zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 8.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die vereinbarte Vergütung fristgerecht zu zahlen. Die Dienstleistungen werden in der Regel monatlich berechnet. Die vereinbarten Entgelte werden zu Beginn eines jeden Monats zur Zahlung fällig und in der Regel, soweit nicht anders vereinbart, vom Konto des Auftraggebers eingezogen.
- 8.3 Der Auftraggeber erteilt ETS ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug der vereinbarten Vergütung. Wird die Lastschrift mangels ausreichender Deckung nicht durchgeführt oder gerät der Auftraggeber aus sonstigen Gründen, die er zu vertreten hat, in Verzug, ist ETS im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen dazu berechtigt, die angebotenen Serviceleistungen bis zur Erfüllung der Vergütungsansprüche zurückzuhalten.
- 8.4 Die Aufrechnung gegen Vergütungsansprüche ist ausgeschlossen, sofern es sich nicht um eine unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Gegenforderung des Auftraggebers handelt. Dasselbe gilt für die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Auftraggeber. Darüber hinaus kann der Auftraggeber ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen unmittelbar aus dem Vertragsverhältnis mit ETS resultierenden Gegenansprüchen geltend machen.
- 8.5 Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass ETS für die Vermittlung von Verträgen über die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen Provisionen von den jeweiligen Dienstleistern erhält.

§ 8a Forderungsabtretung an Dritte (Factoring)

Die ETS ist berechtigt, Forderungen gegen in Deutschland und Ländern der EU sitzende Auftraggeber zur Refinanzierung an die abcfinance GmbH, Kamekestr. 2–8, 50672 Köln, abzutreten. Dem Auftraggeber wird bei Vertragsabschluss mitgeteilt, ob eine Abtretung der Forderung erfolgt. In diesen Fällen können Zahlungen mit schuldbefreiender Wirkung nur an die abcfinance GmbH erfolgen. Deren Bankverbindung wird dem Auftraggeber bei Vertragsabschluss mitgeteilt.

§ 9 Laufzeiten / Kündigung

- 9.1 Das jeweilige, vom Auftraggeber ausgewählte Servicepaket (siehe § 3) wird für eine bestimmte feste Laufzeit gebucht. Die jeweilige feste Laufzeit des Servicevertrages ergibt sich aus der Vereinbarung mit dem Auftraggeber.
- 9.2 Der jeweilige Servicevertrag kann zum Ende der vereinbarten Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Kalendermonatsende gekündigt werden.
- 9.3 Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Servicevertrag um jeweils 12 Monate.
- 9.4 Eine Kündigung in Textform im Sinne des § 126b BGB ist ausreichend.
- 9.5 Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 10 Haftungsbeschränkung

- 10.1 Auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet ETS bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von ETS, der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, und im Falle der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Als vertragswesentlich sind solche Pflichten anzusehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner im Hinblick auf die beauftragten Dienstleistungspakete (§ 3) regelmäßig vertrauen darf. Bei schuldhafter – weder vorsätzlicher noch grob fahrlässiger – Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung begrenzt auf den Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens, maximal auf die vereinbarte Netto-Vergütung für 1 Jahr oder den Kaufpreis der Kaufsache. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 10.2 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für die etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 10.3 ETS haftet im Falle der Störung oder des Ausfalls von Telekommunikationsgeräten insbesondere nicht für einen etwaigen entgangenen Gewinn des Auftraggebers, es sei denn, die Störung oder der Ausfall wurde durch eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung von ETS, der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht. Das Schadensrisiko im Falle der Störung oder des Ausfalls ist im Allgemeinen sehr hoch. Deshalb kann ETS im Falle einer einfach oder leicht fahrlässigen Pflichtverletzung keine Haftung für einen etwaigen entgangenen

Gewinn des Auftraggebers übernehmen. Es obliegt dem Auftraggeber im eigenen Interesse, dieses Risiko durch eine Betriebsunterbrechungsversicherung abzudecken.

- 10.4 ETS haftet nicht für einen bestimmten Kosteneinsparungseffekt oder eine bestimmte technische Leistungsfähigkeit der genutzten Telekommunikationseinrichtungen, es sei denn, die beauftragte Serviceleistung war nach dem ausdrücklich erklärten Willen beider Parteien auf einen entsprechenden Erfolg ausgerichtet.

§ 11 Datenschutz bzgl. personenbezogener Mitarbeiterdaten

ETS hat die Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten. Sofern und soweit ETS im Rahmen seiner Leistungserbringung personenbezogene Daten der Mitarbeiter des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies im Auftrag des Kunden. ETS darf die personenbezogenen Daten nur zur Ausführung der Serviceaufträge verarbeiten und nutzen. Die Auftragsdatenverarbeitung beschränkt sich auf die personenbezogenen Daten der Mitarbeiter, die auf den zur Verfügung gestellten mobilen Endgeräten gespeichert sind und/oder von dem jeweiligen betreffenden Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Die Daten dürfen nur auf den zur Verfügung gestellten Endgeräten gespeichert und genutzt werden. Störungen der Datenverarbeitungssysteme, die zu einem Verlust von personenbezogenen Daten geführt haben oder die Gefahr des Zugriffs unberechtigter Dritter verursachen, sind unverzüglich an den Kunden zu melden. Ebenso sind Verstöße gegen Datenschutzvorschriften oder die vorstehenden Bestimmungen der Auftragsdatenverarbeitung unverzüglich zu melden. Einzelweisungen des Datenschutzbeauftragten des Kunden zum Schutz der personenbezogenen Daten der Mitarbeiter hat ETS Folge zu leisten. Der Kunde hat das Recht, das Büro von ETS während der Geschäftsöffnungszeiten zur Kontrolle der gespeicherten Daten zu betreten und die Datenverarbeitungsprogramme entsprechend einzusehen. Im Übrigen verpflichtet sich ETS auf Verlangen des Kunden als dem datenschutzrechtlich Verantwortlichen eine separate Auftragsdatenverarbeitungsvertrag im Sinne des Art. 28 Abs. 3 DS-GVO abzuschließen.

§ 12 Höhere Gewalt

Im Falle von höherer Gewalt, Unruhen, behördlichen Maßnahmen, Streik, Aussperrungen oder einem sonstigen, unabwendbaren Ereignis ist ETS für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten befreit. ETS wird den Auftraggeber über den Eintritt eines solchen Ereignisses unverzüglich unterrichten, sofern dies nach den Umständen möglich und zumutbar ist.

§ 13 Folgen der Vertragsbeendigung

ETS wird nach Beendigung des Vertrags unverzüglich sämtliche Unterlagen des Auftraggebers, die zur Auftragsausführung überlassen wurden, herausgeben und die gespeicherten Daten löschen, soweit diese nicht den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von ETS unterliegen.

§ 14 Sonstiges

- 14.1 Die Vertragsbeziehung unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort für sämtliche Vertragsleistungen ist der jeweilige Sitz von ETS.
- 14.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, ist der jeweilige Sitz von ETS. Dies gilt nur, sofern der Auftraggeber Kaufmann ist und soweit nicht zwingend ein abweichender gesetzlicher Gerichtsstand einzuhalten ist.

Münster

Stand 07/2025