

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartung und Support der Consulting4IT Software

1. Geltung

- 1.1** Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Consulting4IT GmbH (im Folgenden: „C4IT“) gelten für sämtliche Angebote, Aufträge und Leistungen der Wartung und der Unterstützung von Softwareprodukten der Consulting4IT (im Folgenden „Leistungen“).
- 1.2** Die Konfiguration von Software, die Beratung, Installationsplanung und Implementierung sind nicht Gegenstand der Wartung.
- 1.3** Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.4** Entgegenstehende oder von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende AGB unserer Kunden finden keine Anwendung, auch wenn wir diesen nicht widersprechen. Auch durch vorbehaltlose Auftragsannahme oder Auftragsdurchführung werden diese nicht Vertragsinhalt.

2. Vertragsschluss

- 2.1** Unsere Angebote sind freibleibend, falls nicht ausdrücklich anders erklärt.
- 2.2** Mit der Auftragserteilung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot, das wir binnen 10 Werktagen annehmen können. Der Vertrag kommt mit Zugang unserer Auftragsbestätigung beim Kunden zustande. Die Auftragsbestätigung kann per Post, Telefax oder E-Mail übersandt werden.
- 2.3** Änderungen des Auftrags bedürfen der Schriftform.
- 2.4** Mitarbeiter und Handelsvertreter der Consulting4IT sind nicht zum Vertragsabschluss bevollmächtigt.

3. Gegenstand unserer Leistungen, Umfang und Ausschluss von Leistungen

- 3.1.** Unsere Leistungen setzen den Erwerb unserer als Perpetual-Lizenz oder als Subscription zur Verfügung gestellten Softwareprodukte voraus und gelten für die im Softwareserviceschein oder ersatzweise auf der Rechnung (nachfolgend gemeinsam „Serviceschein“) aufgeführte Software in der jeweils aktuellen Version. Die Wartung und der Support sind begrenzt auf die in dem Serviceschein genannte Anzahl von Lizenzen.
- 3.2.** Die Wartung und der Support umfassen:
 - Zugriff auf das C4IT Download-Portal und den dort eingerichteten Kundenbereich (Ziffer 5)
 - Bereitstellung von Updates bzw. Upgrades der Software (Ziffer 6)
 - Behebung von Mängeln der Software nach Ablauf der vereinbarten Verjährungsfrist für die Gewährleistung bei Sachmängeln (Ziffer 6.6)
 - Hotline Service (Ziffer 7)

- 3.3.** Von der Wartung und dem Support **nicht** umfasst ist die Beseitigung von Störungen/Schäden,
- die durch den Eingriff des Kunden oder Dritter in die Software verursacht wurden oder
 - im Zusammenhang mit solchen Eingriffen stehen oder
 - die auf die Verwendung anderer als von C4IT freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind oder
 - die durch Missachtung von Installationsanweisungen für Systemkomponenten oder für Geräte oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind oder
 - die auf einer Veränderung der Software durch kundenseitige Programmierarbeiten beruhen oder
 - die darauf beruhen, dass die Software durch die Einbringung von Programmteilen, die nicht zur Originalfassung der Software gehören, verändert wurde oder
 - die darauf beruhen, dass deren Funktion von anderen Programmen abhängt oder
 - die dadurch auftreten, dass die Software nicht unter den von C4IT vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird.

4. Optionale Leistungen, die nicht von Wartungsvertrag umfasst sind:

Gegen gesonderte Auftragserteilung und Vergütung bietet die C4IT gemäß den „AGB Dienstleistung“ folgende Leistungen an:

- Beseitigung von Schäden, die auf einen der in Ziffer 3.3 genannten Fälle zurückzuführen sind
- Installation und/oder Implementierung von Updates bzw. Upgrades der Software
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
- Individuelle Anpassung der Software
- Vor-Ort-Service beim Kunden

5. Zugriff auf das Consulting4IT Download-Portal

- 5.1.** C4IT gewährt dem Kunden während der Vertragslaufzeit das Recht, sich täglich 24 Stunden auf das C4IT Download-Portal aufzuschalten.
- 5.2.** C4IT gewährleistet eine Verfügbarkeit dieses Dienstes von 95 % im Jahresmittel.
- 5.3.** Je nach den individuellen technischen Voraussetzungen des Produktes stehen im Bereich des C4IT Download-Portals stehen dem Kunden die jeweils aktuelle(n) Version(en) der Software, Dokumente, Patches und aktuelle Informationen zum Download zur Verfügung. Die Zugangsdaten werden per E-Mail an eine durch den Kunden benannte Person mitgeteilt.

6. Bereitstellung von Updates bzw. Upgrades

- 6.1** Wenn C4IT während der Laufzeit des Vertrages Updates bzw. Upgrades für die zu Grunde liegende Software veröffentlicht, wird C4IT dem Kunden diese Updates bzw. Upgrades als Download je nach den individuellen technischen Voraussetzungen des Produktes zur Verfügung stellen, sofern dies nicht anderweitig vertraglich vereinbart wurde.
- 6.2.** An den Updates bzw. Upgrades räumt C4IT dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekaufvertrag eingeräumt wurden.
- 6.3.** Die Verjährungsfrist für Sachmängel an den Softwareupdates/-upgrades beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass das Update/Upgrade zum Download bereitsteht).
- 6.4.** Die Updates/Upgrades dienen der Fehlerbeseitigung der Software, der Funktionserweiterung bzw. der Funktionsänderung. Der Funktionsumfang der Updates/Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

- 6.5.** Die Rechte des Kunden im Falle von Sachmängeln an der Software bei Gefahrübergang und innerhalb der im Softwarekaufvertrag vereinbarten Verjährungsfrist richten sich nach dem mit C4IT abgeschlossenen Softwarekaufvertrag.
- 6.6.** Mängel der Software, die nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel an der jeweils aktuellen Version der Software (d. h. nicht bereits von C4IT abgekündigten Version der Software) auftreten und die der Kunde C4IT in reproduzierbarer Art und Weise mitteilt, wird C4IT innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt entweder durch Lieferung eines Updates der Software, in der der Fehler nicht mehr vorhanden ist, oder durch Mitteilung einer sinnvollen Umgehungsmöglichkeit (Workaround).
- 6.7.** Stellt sich heraus, dass der vom Kunden nach 6.6. gemeldete Mangel der Software nicht auf einen Mangel der Software, sondern auf eine der in 3.3. beschriebenen Sachverhalte zurückzuführen ist, so ist C4IT berechtigt, den Arbeitsaufwand gemäß der gültigen C4IT Preisliste und den C4IT AGB Dienstleistung dem Kunden in Rechnung zu stellen.

7. Hotline-Service

Die Supportleistung wird von der C4IT werktätlich montags bis freitags in der Zeit von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr über Telefon oder E-Mail erbracht. Ausgenommen hiervon sind Feiertage in Baden-Württemberg sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Die Anfragen sind zu richten an die Supportabteilung von C4IT (Telefon: +49 7243 2058-599 oder E-Mail: support@consulting4it.de).

8. Pflichten des Kunden

8.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten

Der Kunde wird die C4IT bei der Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird C4IT die zur Vertragserfüllung notwendigen Informationen verschaffen, insbesondere über den Netzwerkaufbau im Hause des Kunden und die Umgebungsbedingungen der Software.

8.2 Nutzung neuester Software-Versionen

Der Kunde wird jeweils die neueste der ihm überlassenen Software-Versionen einschließlich der verfügbaren Updates und Upgrades einsetzen.

8.3 Ansprechpartner des Kunden

Um sicherzustellen, dass C4IT eine effiziente Wartungs- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde maximal zwei in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für C4IT. C4IT ist nur verpflichtet, gegenüber den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Wartungs- und Supportleistungen zu erbringen. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen hinsichtlich der Ansprechpartner C4IT rechtzeitig mitgeteilt werden.

8.4 Störungsbeschreibung

Der Kunde wird Störungen der Software in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Erkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen per E-Mail oder über das C4IT Support Portal melden. Anzugeben sind dabei insbesondere

- die Produktbezeichnung und Produktversion
- die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben,
- die Erscheinungsform der Störung
- die Auswirkungen der Störung auf die Nutzung der Software
- die Systemumgebung (Computersystem, Betriebssystem, geöffnete Applikationen)
- der Inhalt der Fehlermeldung
- die Logdatei(en) der Software

Nach Möglichkeit sollten der Störungsbeschreibung Screenshots beigefügt werden.

8.5. Information bei Übernutzung

Der Kunde wird C4IT unverzüglich informieren, wenn er die Software für eine größere Anzahl von Lizenzen nutzt als in dem Serviceschein oder der Rechnung angegeben.

9. Datensicherung

Der Kunde hat in eigener Verantwortung für eine ordnungsgemäße Datensicherung, die eine vollständige Wiederherstellung des ursprünglichen Systems ermöglicht, Sorge zu tragen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, vor der Ausführung von Updates und Upgrades und sowie vor der Durchführung von Wartungsarbeiten von C4IT eine solche Datensicherung zu erstellen.

10. Vergütung und Zahlungsbedingungen

10.1 Höhe

Die Höhe der Vergütung für die von C4IT in diesem Vertrag übernommenen Leistungen ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen und ergibt sich aus dem Serviceschein. Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

10.2 Fälligkeit

Die Vergütung ist mit Beginn der Grundlaufzeit und jeder weiteren Verlängerungslaufzeit nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen netto ohne Abzug zahlbar.

10.3 Vergütung bei Übernutzung

Wenn der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages die Software für eine größere Anzahl von Lizenzen nutzt als in dem Serviceschein bzw. der Rechnung angegeben, erhöht sich die Vergütung nach diesem Vertrag automatisch entsprechend der höheren Anzahl der Lizenzen.

10.4 Preisänderungen

C4IT ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise frühestens nach Ablauf von 24 Monaten seit dem Abschluss des Vertrages oder 12 Monaten ab dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 7 % betragen.

Die geänderten Preise werden wirksam, wenn

- (i) C4IT sie dem Kunden mindestens 8 Wochen vor Wirksamwerden schriftlich oder per E-Mail ankündigt und
- (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht.

Bei der Ankündigung der Preisänderung wird C4IT auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde, so gelten die bisherigen Preise weiter. C4IT hat das Recht, den Vertrag gemäß Ziffer 12 ordentlich zu kündigen.

11. Vertragslaufzeit

- 11.1 Der Vertrag wird für die Dauer von 12 Monaten geschlossen („Grundlaufzeit“). Eine abweichende Grundlaufzeit kann sich aus dem Serviceschein ergeben.
- 11.2. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate („Verlängerungslaufzeit“), sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird.

12. Kündigung

- 12.1. Eine Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.
- 12.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde im Falle von monatlicher Zahlung mit 2 Monatsbeträgen, bei Quartalszahlung oder Jahreszahlungen mit einer Zahlung mehr als 4 Wochen in Verzug ist, Insolvenzantrag gestellt hat oder in Vermögensverfall geraten ist.

13. Datenschutz

Soweit C4IT im Rahmen seiner Tätigkeit auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, gilt Folgendes:

C4IT verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter gemäß Art. 4 Nr. 8 DSGVO, § 46 Nr. 8 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ausschließlich im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung. C4IT trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich. Ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag mit den in Art. 28 DSGVO beschriebenen Inhalten wird in separater Urkunde abgeschlossen.

14. Haftung

- 14.1** C4IT haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.
- 14.2** Auch bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung haftet C4IT nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen, lediglich bei Verletzung einer nicht vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung von C4IT auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.
- 14.3** Bei leichter Fahrlässigkeit haftet C4IT nur, sofern wesentliche Vertragspflichten verletzt werden; in diesem Fall ist die Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt, mit dessen Entstehen gerechnet werden konnte.
- 14.4** Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 14.5** Vertragswesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- 14.6** Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von C4IT.

15. Haftungsbegrenzung

- 15.1** Bei einer Haftungsbegrenzung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden ist die Haftung pro Schadensereignis bei Sach- und Vermögensschäden auf 500.000,- € begrenzt, für sämtliche Schäden innerhalb eines Kalenderjahres jedoch jeweils auf höchstens das Doppelte dieses Betrags.
- 15.2** Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht, soweit darüberhinausgehende Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von C4IT gedeckt sind.

16. Gerichtsstand und Erfüllungsort; anwendbares Recht

- 16.1** Erfüllungsort, auch für die Nacherfüllung, ist der Sitz von C4IT in Waldbronn.
- 16.2** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis mit dem Kunden entstehenden Streitigkeiten ist Karlsruhe.
- 16.3** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).