

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: September 2022

1. Geltung

- 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Consulting4IT GmbH (im Folgenden: „C4IT“) gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der C4IT, insbesondere für Angebote, Aufträge und sonstige Leistungen bei der Softwareerstellung, Softwarebearbeitung, Softwareimplementierung- und Konfiguration, Softwarelizenzierung, Softwarepflege, Softwaremiete (Clouddienste), Beratung und Schulungen und der direkten oder indirekten Lizenzierung von Drittsoftware., die nicht von C4IT erstellt wurde.
- 1.2. Diese AGB gelten in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung ausschließlich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.3. Entgegenstehende und/oder kollidierende AGB unserer Kunden finden keine Anwendung, auch wenn C4IT diesen nicht widerspricht. In diesen Fällen gilt, wie in Deutschland durch höchstrichterliche Rechtsprechung vorgesehen, die jeweilige gesetzliche Regelung.
- 1.4. Auch durch vorbehaltlose Auftragsannahme oder Auftragsdurchführung werden Kunden AGB nicht Vertragsinhalt.
- 1.5. Soweit die C4IT Software von Drittanbietern an seine Kunden lizenziert oder deren Lizenzierung/Nutzung vermittelt, wird die Geltung dieser Drittanbieter-AGB entweder direkt in den Vertrag mit dem Kunden einbezogen oder ein separater Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter geschlossen. Insoweit gelten diese Drittanbieter-AGB entsprechend. Diese Drittanbieter-AGB werden dem Kunden vor Vertragsschluss übermittelt bzw. zugänglich gemacht und finden für dessen Software vorrangige Anwendung. Sollten Teile der Drittanbieter-AGB unwirksam sein, bleiben sowohl die übrigen Teile der Drittanbieter-AGB als auch die übrigen Teile der vorliegenden AGB wirksam.

2. Vertragsinhalt

- 2.1. Die technischen Eigenschaften der jeweiligen Produkte ergeben sich aus der Dokumentation (insbesondere technische Datenblätter, Produktbeschreibung, Bedienungsanleitung, Handbuch, Online-Hilfe). Darin enthaltene Angaben sind lediglich Leistungsbeschreibungen, keine Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie im Einzelfall als solche ausdrücklich bezeichnet ist.
- 2.2. Umfang und Gegenstand unserer Leistungen, insbesondere die Software-Komponenten, Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung, bestimmen sich ausschließlich nach der Auftragsbestätigung.

- 2.3. Unsere Softwarepflege und der Support setzen lizenzierte Softwareprodukte voraus. Diese Leistungen sind begrenzt auf die in der Auftragsbestätigung oder der Rechnung benannte Anzahl von Lizenzen.
 - 2.4. Pflege und Support umfassen:
 - Zugriff auf das C4IT Download-Portal und den dort eingerichteten Kundenbereich (Ziffer 5.),
 - Bereitstellung von Updates bzw. Upgrades der Software und die Gewährleistung bei Sachmängeln (Ziffer 6.),
 - Hotline Service (Ziffer 7.).
 - 2.5. Individualvertragliche Vereinbarung zur Pflege und/oder dem Support von Drittanbieter-Software gelten stets erstrangig. Danach gelten für die Pflege und/oder den Support von Drittanbieter-Software (meist als Service-Level-Agreement oder Severity-Stufen bezeichnet) deren Regelungen, soweit diese dem Kunden bei Vertragsschluss zugänglich waren. Eine Haftung der C4IT für Drittanbieter-Pflege oder Support wird soweit zulässig ausgeschlossen.
 - 2.6. Von der Pflege 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 die 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.
- 3. Professional Services und Training**
- 3.1. Professional Services und Trainings, die nicht von den Leistungen aus dem Pflegevertrag oder einem Software-Mietvertrag umfasst sind und die nur gegen gesonderte Auftragserteilung und gesonderte Vergütung angeboten und erbracht werden, sind insbesondere:
 - Beseitigung von Schäden, die auf einen der in Ziffer 3. genannten Fälle zurückzuführen sind
 - Vorort-Installation und/oder Implementierung von Updates bzw. Upgrades der Software
 - Einweisung und Standard-Schulung (Training) von Mitarbeitern
 - Individuelle Anpassung der Software
 - Vor-Ort-Service beim Kunden

- 3.2. Mitwirkungspflichten des Kunden
 - 3.2.1. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die im Angebot beschriebenen erforderlichen Infrastrukturbedingungen zur Installation und Wartung der Software durch Consulting4IT im Zeitraum der Auftragsdurchführung funktionsfähig zur Verfügung zu stellen.
 - 3.2.2. Der Kunde gestattet dem Personal von Consulting4IT nach dessen Wahl vor Ort oder per direktem Fernzugriff den Zugang zu den IT-Systemen, auf denen die Software installiert ist, deren Bereitstellung und Wartung Gegenstand des Auftrags ist. Der Kunde hält außerdem die für die Durchführung örtlicher Pflege- und Wartungsarbeiten notwendigen technischen Einrichtungen funktionsbereit vor (insbesondere Stromversorgung, Telekommunikationsverbindungen und Datenanbindungen) und stellt diese auf eigene Kosten zur Verfügung.
 - 3.2.3. Consulting4IT benennt dem Kunden einen Ansprechpartner. Der Kunde benennt Consulting4IT einen seiner am Installationsort tätigen Mitarbeiter als Projektleiter, der befugt ist, Entscheidungen zu technischen und organisatorischen Fragen im Rahmen der Auftragsdurchführung zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Projektleiter des Kunden steht Consulting4IT auf Anfrage jederzeit zur Verfügung. Consulting4IT ist verpflichtet, den Projektleiter einzuschalten, wenn und soweit die Durchführung des Auftrags dies erfordert.
 - 3.2.4. Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Kunde die zur Vertragssoftware gehörende Anwendungsdokumentation und Hinweise der Consulting4IT zu beachten. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler oder sonstigen Mängel zu treffen, insbesondere zur Dokumentation die Anfertigung eines Mängelberichts, von Systemprotokollen und Speicherauszügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten sowie von Zwischen- und Testergebnissen.
 - 3.2.5. Consulting4IT wird von der Pflicht zur Leistungserbringung frei, soweit der Kunde den vorstehenden Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.
 - 3.2.6. Consulting4IT unterstützt nur die Software/Anwendungen, die durch Consulting4IT installiert und konfiguriert werden bzw. wurden. Für Produkte die C4IT nicht installiert oder konfiguriert hat, auch wenn diese in Interaktion mit dem/den durch Consulting4IT installierten Produkt/en stehen, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung.
 - 3.2.7. Nutzungsrechte für die Teilnahme an Standard-Trainings müssen innerhalb von 12 Monate nach Rechnungsstellung in Anspruch genommen werden. Im Falle, dass ein gebuchtes Standard-Training nicht in diesem Zeitraum durch Consulting4IT zur Verfügung gestellt werden kann, verlängert sich die Frist, bis das gebuchte Standard-Training durch Consulting4IT wieder zur Verfügung gestellt wird.

- 3.3. Vergütungsregelung und sonstige Ansprüche
 - 3.3.1. Falls im Einzelfall nicht anders vereinbart, werden unsere Leistungen nach Aufwand vergütet.
 - 3.3.2. Bei Abrechnung nach Zeitaufwand erfolgt die Abrechnung auf Tages- oder Stundenbasis gemäß Tätigkeitsnachweis. Die kleinste Abrechnungseinheit bei einem Einsatz vor-Ort beträgt 8 Stunde bei einem Remote Einsatz 4 Stunden. Ein Arbeitstag beinhaltet 8 Arbeitsstunden.
 - 3.3.3. Wird die Leistung auf Wunsch des Kunden an einem Samstag oder in der Zeit von 18.00 bis 8.00 Uhr erbracht, wird ein Zuschlag von 50% des vereinbarten Stunden- oder Tagessatzes fällig. Wird die Leistung auf Wunsch des Kunden an einem Sonn- oder Feiertag erbracht, wird ein Zuschlag von 100% des vereinbarten Stunden- oder Tagessatzes fällig.
 - 3.3.4. Wird die Leistung auf Wunsch des Kunden an hohen kirchlichen Feiertagen (Karfreitag, Ostersonntag, 1. und 2. Weihnachtsfeiertag) erbracht, wird ein Zuschlag von 200% des vereinbarten Stunden- oder Tagessatzes fällig.
 - 3.3.5. Storniert der Kunde einen Auftrag weniger als 3 Tage vor der geplanten Ausführung der Leistungen, ist er zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, den Nachweis zu führen, dass Consulting4IT Aufwendungen erspart hat oder durch anderweitigen Einsatz der Arbeitskräfte teilweise oder vollständig kompensiert worden ist.
 - 3.3.6. Wird auf Wunsch des Kunden ein vereinbarter Termin für die Ausführung des Auftrags verschoben, hat der Kunde Consulting4IT Reise- und Übernachtungskosten zu erstatten, die Consulting4IT an Mitarbeiter oder Dritte zu zahlen hat, weil die Reise nicht mehr kostenfrei stornierbar oder umbuchbar war. Consulting4IT bemüht sich, die für die Durchführung des Auftrags vorgesehenen Mitarbeiter anderweitig einzusetzen. Gelingt dies nicht, hat der Kunde die Kosten und den Aufwand zu ersetzen, der dadurch entsteht, dass die eingeplanten Mitarbeiter nicht oder teilweise nicht anderweitig eingesetzt werden können.
 - 3.3.7. Sind infolge von technischen Gegebenheiten, die der Kunde nicht oder nicht vollständig mitgeteilt hat und die nicht offensichtlich waren, Änderungen oder Erweiterungen des Auftrags erforderlich, hat der Kunde den hierfür anfallenden Mehraufwand und die Mehrkosten gesondert zu vergüten.
 - 3.3.8. Die Vergütung wird monatlich in Rechnung gestellt. Jeder Rechnung ist ein Leistungsnachweis über die im Abrechnungszeitraum erbrachten Leistungen beigelegt. Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage der Leistungsnachweise.
 - 3.3.9. Professional Services, die bereits vorab berechnet wurden, müssen innerhalb von 24 Monaten in Anspruch genommen werden. Danach erlischt der Anspruch auf Leistungserbringung. Im Falle, dass Consulting4IT innerhalb von 24 Monaten keinen Erfüllungstermin zur Verfügung stellt, verlängert sich die Frist, bis ein Erfüllungstermin angeboten werden kann.
 - 3.3.10. Bei Remote-Einsätzen sind Reisekosten und Spesen inklusive. Bei Einsätzen vor Ort betragen die Reisekosten je An- und Abreise € 1,53/km ab D-76337 Waldbronn. Enthalten sind KFZ-Kosten und Reisezeit. Übernachtungen und Spesen werden nach Beleg in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt nach dem Einsatz. Nach Vereinbarung können Bahn oder Flugzeug genutzt werden. Nutzung von Bahn oder Flugzeug werden je An- und Abreise die Reisekosten nach Beleg zzgl. € 0,58/km ab D-76337 Waldbronn und ggf. Taxigebühren berechnet. Dies gilt, wenn in Angebot oder Auftragsbestätigung keine anderen individuellen Vereinbarungen getroffen wurden.

4. Vertragsschluss

- 4.1. Freibleibende Angebote von C4IT, die den Normalfall darstellen, stellen eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots an unsere Kunden dar. Sofern der Kunde ein solches Angebot an C4IT richtet, kann die C4IT dieses Angebot innerhalb von 6 Wochen annehmen. Sowohl das Angebot als auch die Annahme (Auftragsbestätigung) kann per Post, Telefax oder E-Mail übersandt werden.
- 4.2. Der Kunde kann auch ausnahmsweise ein ausdrücklich als verbindliches gekennzeichnetes Angebot der C4IT innerhalb von 6 Wochen nach Zugang annehmen.
- 4.3. Änderungen des Auftrags bedürfen einer gesonderten Vereinbarung in Textform nach § 126b BGB.

5. Zugriff auf das Consulting4IT Download-Portal und Online-Portale von Dritten

- 5.1. C4IT gewährt dem Kunden während der Vertragslaufzeit das Recht, sich auf das C4IT Download-Portal aufzuschalten.
- 5.2. Sofern vom Kunden ein Vertrag über Online-Portal von Dritten direkt oder indirekt abgeschlossen wurde, ist auch diese Leistung/Aufschaltung auf diesem Portal umfasst.
- 5.3. C4IT gewährleistet eine Verfügbarkeit dieses Dienstes von 92 % im Jahresmittel.
- 5.4. Dort stehen dem Kunden je nach seinen erworbenen Lizenzen und den individuellen technischen Voraussetzungen, nur die jeweils von der Lizenz umfasste aktuelle Version der Software, aktuelle Updates, Dokumente, Patches und aktuelle Informationen zur Verfügung. Die Zugangsdaten werden per E-Mail an eine durch den Kunden benannte Person mitgeteilt.

6. Updates

- 6.1. An Updates räumt C4IT dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunden die Zugangsmöglichkeit hat, ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software vertraglich eingeräumt wurden.
- 6.2. Die Updates dienen der Fehlerbeseitigung der Software bzw. der Funktionserweiterung bzw. der Funktionsänderung. Der Funktionsumfang der Updates ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information.
- 6.3. Mängelrechte an der Software, Updates richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen des Kaufrechts. 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). Je Mangel hat C4IT ein mindestens dreifaches Nachbesserungsrecht.

- 6.4. Bei einer mietweisen Nutzung der Software gelten ebenfalls die Sachmängelmaßstäbe nach 6.2 und 6.3

7. Hotline-Service

Die Supportleistung wird von der C4IT werktäglich montags bis freitags während der üblichen Geschäftszeiten 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 stets an die Supportabteilung von C4IT zu richten:

Telefon: +49 7243 2058-599 oder

E-Mail: support@consulting4it.de.

Es gilt im Übrigen die Verfügbarkeit von 92% im Jahresmittel.

8. Pflichten des Kunden

- 8.1. Der Kunde wird jeweils die neueste der ihm überlassenen Software-Versionen einschließlich der verfügbaren Updates einsetzen.
- 8.2. Der Kunde wird die C4IT bei der Erbringung der Pflege- 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.
- 8.3. Um sicherzustellen, dass C4IT eine effiziente Pflege- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde maximal zwei in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für C4IT. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen hinsichtlich der Ansprechpartner C4IT rechtzeitig mitgeteilt werden.
- 8.4. 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
 - a. die Produktbezeichnung und Produktversion
 - b. die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben,
 - c. die Erscheinungsform der Störung
 - d. die Auswirkungen der Störung auf die Nutzung der Software
 - e. die Systemumgebung (Computersystem, Betriebssystem, geöffnete Applikationen)
 - f. der Inhalt der Fehlermeldung
 - g. die Logdatei(en) der Software

Nach Möglichkeit sollten der Störungsbeschreibung Screenshots beigefügt werden.

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 sowie vor der Durchführung von Wartungsarbeiten von C4IT eine solche Datensicherung zu erstellen.

10. Vertragslaufzeit

- 10.1. Der Vertrag über die zeitlich begrenzte Nutzung von Software (Cloud) oder die Softwarepflege wird für die Dauer von zunächst bis zu 36 Monaten geschlossen („Grundlaufzeit“). Die Grundlaufzeit ergibt sich stets aus dem Serviceschein.
- 10.2. Der jeweilige Vertrag verlängert sich nach Ende der Grundlaufzeit jeweils um weitere 12 Monate („Verlängerungslaufzeit“), sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird.
- 10.3. Preisanpassungen sind erstmals nach der Grundlaufzeit zugelassen. Sie können jährlich bis zu maximal 10% für Softwaremieten/Softwarepflege, insbesondere für Drittanbietersoftware, die ihre Leistungen/Vergütungen ihrerseits erhöhen, betragen und sind der C4IT mit einer Ankündigungsfrist von 35 Tagen zum jeweiligen Laufzeitende zugelassen.

11. Kündigung

- 11.1. Eine Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.
- 11.2. 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.

12. Datenschutz

- 12.1. Soweit C4IT im Rahmen seiner Tätigkeit auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, verarbeitet C4IT die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter 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.
- 12.2. Ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag gemäß den einschlägigen Bestimmungen der DSGVO wird soweit erforderlich stets in separater Urkunde mit dem Kunden abgeschlossen.

13. Haftung

- 13.1. Die C4IT, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haften 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.
- 13.2. Soweit eine wesentliche Vertragspflicht von C4IT leicht fahrlässig verletzt wird, ist die Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt.
- 13.3. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 13.4. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- 13.5. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von C4IT.

14. Haftungsbegrenzung

- 14.1. 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.
- 14.2. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht, soweit darüberhinausgehende Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von C4IT gedeckt sind.

15. Gerichtsstand und Erfüllungsort; anwendbares Recht

- 15.1. Erfüllungsort für alle Leistungen, auch für die Nacherfüllung, ist der Sitz von C4IT in Waldbronn, soweit diese von C4IT dort erbracht werden können.
- 15.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis mit dem Kunden entstehenden Streitigkeiten ist Karlsruhe.
- 15.3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Waldbronn, September 2022
Consulting4IT GmbH