

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, - AGB Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 3.0

§ 1 Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu unseren bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Communicate Consult kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert Communicate Consult die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

(2) Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

(3) Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 4.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

(4) Communicate Consult behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängeleinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich Communicate Consult das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller ihrer Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

Communicate Consult ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann Communicate Consult nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt der Communicate Consult, außer sie hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch Communicate Consult.

Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass Communicate Consult vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an Communicate Consult ab, die diese Abtretung hiermit annimmt.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte von Communicate Consult die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird Communicate Consult auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

(6) Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann Communicate Consult vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Communicate Consult ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

(7) Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber Communicate Consult zu erfüllen, kann der Communicate Consult bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird Communicate Consult frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

(8) Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass Communicate Consult die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

§ 2 Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

(1) Kunde und Communicate Consult benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und ihr erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, Communicate Consult soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von Communicate Consult zur Verfügung steht.

Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von Communicate Consult unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

(3) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.

(4) Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren von Communicate Consult verwendet.

(5) Der Kunde wird Communicate Consult bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen.

Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche von Communicate Consult gegen Vorlieferanten.

(6) Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen.

Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände.

Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von 5 Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

(7) Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist.

Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

§ 3 Störungen bei der Leistungserbringung

(1) Wenn eine Ursache, die Communicate Consult nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

(2) Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann Communicate Consult auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

(3) Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von Communicate Consult vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von Communicate Consult innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde Communicate Consult den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät Communicate Consult mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der aufgrund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Communicate Consult beruht.

(4) Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von Communicate Consult zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der aufgrund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

§ 4 Sachmängel und Aufwendungsersatz

(1) Communicate Consult leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen von Communicate Consult von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung. Gleiches gilt bei nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern. Dies gilt auch bei Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Mängeln bestehen ebenfalls nicht bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt § 6 ergänzend.

(2) Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt 1 Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt.

Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Communicate Consult, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch Communicate Consult führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

(3) Rückgriffsansprüche bei Verträgen über digitale Produkte gemäß § 327u BGB bleiben von den Ziffern 4.1 und 4.2 unberührt.

Macht ein Abnehmer gegenüber dem Kunden einen etwaigen Anspruch geltend, der zu einem Rückgriffsanspruch führen kann, wird der Kunde Communicate Consult unverzüglich über den geltend gemachten Anspruch und die für dessen Beurteilung notwendigen sowie nützlichen weiteren Informationen in Kenntnis setzen. Der Kunde wird Communicate Consult die Möglichkeit verschaffen, den vom Abnehmer des Kunden geltend gemachten Anspruch zu befriedigen, außer soweit dies für den Kunden unzumutbar ist. Der Kunde und Communicate Consult werden sich mit dem Ziel abstimmen und zusammenarbeiten, einen berechtigten Anspruch des Abnehmers des Kunden möglichst aufwands- und kostengünstig zu befriedigen.

(4) Communicate Consult kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- (a) sie aufgrund Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- (b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- (c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 5.2) anfällt.

§ 5 Rechtsmängel

(1) Für Verletzungen von Rechten Dritter durch ihre Leistung haftet Communicate Consult nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Communicate Consult haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

(2) Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung von Communicate Consult seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich Communicate Consult. Communicate Consult und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er Communicate Consult angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

(3) Werden durch eine Leistung von Communicate Consult Rechte Dritter verletzt, wird Communicate Consult nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

(a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder

(b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder

(c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn Communicate Consult keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

(4) Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.2. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt § 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand der Communicate Consult gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

§ 6 Allgemeine Haftung der Communicate Consult

(1) Communicate Consult haftet dem Kunden stets

(a) für die von ihr sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,

(b) nach dem Produkthaftungsgesetz und

(c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Communicate Consult, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

(2) Im Übrigen ist die Haftung der Communicate Consult bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend. Soweit zulässig, ist die Haftung der Communicate Consult im Übrigen unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen.

Communicate Consult wird sich nicht auf diesen Haftungsausschluss bzw. diese Haftungsbegrenzungen berufen, wenn und soweit der Schaden durch die von SYSTEMA abgeschlossene Haftpflichtversicherung gedeckt ist. Communicate Consult hat eine Haftpflichtversicherung mit folgenden Deckungssummen abgeschlossen:

- für Personen- und Sachschäden (durch gelieferte Produkte bzw. durch ausgeführte Arbeit) 20 Mio. Euro je Versicherungsfall und 40 Mio. Euro je Versicherungsjahr;
- für Vermögensschäden 10 Mio. Euro je Versicherungsfall und 20 Mio. Euro je Versicherungsjahr

Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz 6.2 unberührt.

(3) Aus einer Garantieerklärung haftet Communicate Consult nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 6.2.

(4) Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet Communicate Consult nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von Communicate Consult tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung von Communicate Consult vereinbart ist.

(5) Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen Communicate Consult gelten Ziffern 6.1 bis 6.4 entsprechend. Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

§ 7 Datenschutz

Der Kunde wird mit Communicate Consult datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

§ 8 Sonstiges

(1) Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

(2) Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

(3) Communicate Consult erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn Communicate Consult solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB von Communicate Consult unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn Communicate Consult sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB von Communicate Consult.

(4) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

(5) Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz der Communicate Consult. Communicate Consult kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

Anlagen

Seite 6	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für Erbringung von Dienstleistungen
Seite 8	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Vermietung von Hardware und Standard-Software
Seite 12	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)
Seite 16	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Pflege von Standardsoftware
Seite 20	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Überlassung von Standardsoftware (Kauf)
Seite 23	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für den Verkauf von Hardware
Seite 25	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Wartung von Hardware
Seite 28	Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für Werkverträge

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für Erbringung von Dienstleistungen

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -DL Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 2.1

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Communicate Consult erbringt die Dienstleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde. Communicate Consult erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

(2) Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.

§ 2 Durchführung der Dienstleistung

(1) Ort der Leistungserbringung ist der Sitz der Communicate Consult, soweit nichts anderes vereinbart ist.

(2) Communicate Consult erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter von Communicate Consult besteht nicht.

(3) Communicate Consult bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

(4) Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern der Communicate Consult nicht weisungsbefugt.

(5) Sofern Communicate Consult die Ergebnisse der schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

§ 3 Mitwirkungspflichten

(1) Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner Communicate Consult die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht von Communicate Consult geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Communicate Consult darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit sie erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

(2) Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch Communicate Consult zu beobachten.

§ 4 Nutzungsrechte

(1) An den Dienstleistungsergebnissen, die Communicate Consult im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt sie dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

(2) Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei Communicate Consult.

(3) Communicate Consult kann dem Kunden eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Kunde nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Communicate Consult hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann Communicate Consult die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Kunde hat Communicate Consult die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. Communicate Consult wird dem Kunden die Rechte zur Nutzung wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass durch seine Nutzung keinerlei Verstöße gegen die Rechte von Communicate Consult mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

§ 5 Laufzeit

(1) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt.

Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

(2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(3) Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

(4) Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

§ 6 Vergütung

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann Communicate Consult die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis des Anbieters entspricht. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als 5 % erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

(2) Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht und Communicate Consult im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

(3) Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden nach der Preisliste Communicate Consult erstattet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

(4) Communicate Consult kann Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe § 3) anfällt.

§ 7 Leistungsstörungen

(1) Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat Communicate Consult dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist Communicate Consult verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich.

Diese Pflicht der Communicate Consult besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von 2 Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.

(2) Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt § 6 der AGB Communicate Consult.

§ 8 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Systema Gesellschaft für angewandte Datentechnik mbH (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Vermietung von Hardware und Standard-Software (nachfolgend auch „Communicate Consult“, -VM Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 3.0

§ 1 Vertragsgegenstand, Leistungen, Nutzungsrechte

(1) Communicate Consult vermietet dem Kunden die im Vertrag vereinbarte Hardware und/oder Software für die Laufzeit dieses Vertrages.

Hardware und Software („Mietsachen“) werden jeweils getrennt vermietet. Wenn Mietsachen als einheitliches System vermietet werden, werden sie als „Mietsystem“ bezeichnet. Soweit eine Regelung sowohl für Mietsachen als auch für Mietsysteme gilt, wird der Begriff „Mietgegenstand“ verwendet.

Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl von Communicate Consult elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

Die Software wird in ausführbarer Form (als Objektprogramm) einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

Der Mietgegenstand wird nur für den im Vertrag vereinbarten Gebrauch vermietet und überlassen.

Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung des Mietgegenstands ergeben sich, soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der Produktbeschreibung und der Bedienungsanleitung in dieser Reihenfolge.

(2) Der Kunde hat, soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, den Mietgegenstand eigenständig aufgrund seiner fachlichen und funktionalen Anforderungen ausgewählt.

(3) Communicate Consult liefert die Mietsache gegen gesonderte Vergütung zu dem im Vertrag angegebenen Aufstellungs-/Installationsort.

Communicate Consult kann ferner gegen gesonderte Berechnung die Aufstellung und/oder die Installation sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Mietsache übernehmen. Bei Mietsystemen übernimmt Communicate Consult stets die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft, einschließlich Installation. Für Mietsysteme enthält der Vertrag auch die zur Feststellung der Betriebsbereitschaft gemäß § 4 zu vereinbarenden Testfälle/-abläufe.

Soweit für ein Mietsystem die Durchführung von Testfällen/-abläufen vereinbart ist, schuldet der Vermieter auch diese zu den im Vertrag festgelegten Zeitpunkten und Kriterien.

Die Verpflichtung von Communicate Consult zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit des Mietgegenstands bezieht sich nur auf deren vertragsgemäß geschuldeten Zustand zum Zeitpunkt des vertraglich vereinbarten Mietbeginns.

Darüber hinausgehende Leistungen wie z.B. Anpassungen, Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen, Analyse-, Planungs- und hiermit verbundene Beratungsleistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Dies gilt auch für Veränderungen der Einsatzbedingungen oder der Systemumgebung nach Vertragsschluss, die nicht von Communicate Consult veranlasst sind.

(4) Communicate Consult kann dem Kunden neue Versionen der vermieteten Software mit mindestens dem gleichen Leistungsinhalt und Leistungsumfang zur Nutzung zur Verfügung stellen. Für diese neuen Versionen gelten die bestehenden Vereinbarungen zwischen den Parteien. Der Kunde verpflichtet sich, nach einer angemessenen Zeit, die in der Regel 3 Monate nicht überschreitet, nur noch diese neue Version einzusetzen, falls dies nicht unzumutbar ist.

(5) Der Mietgegenstand darf nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Jede weitergehende Nutzung, einschließlich etwaiger Untervermietung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Communicate Consult.

An Software räumt Communicate Consult dem Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist, das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich während der Mietzeit für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen.

(6) Communicate Consult ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.

(7) Communicate Consult kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde seine Nutzungsrechte erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Communicate Consult hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen.

Der alleinige Widerruf des Nutzungsrechtes gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Nach Widerruf hat der Kunde Communicate Consult die Einstellung der Nutzung schriftlich zu bestätigen.

Der Anspruch von Communicate Consult auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Nutzungsrechts, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§ 2 Mietzins

(1) Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung des Mietgegenstands und deren Aufrechterhaltung in vertragsgemäßem Zustand. Weitergehende Leistungen, etwa Lieferung von Verbrauchsmaterialien, sind gesondert zu vergüten.

(2) Der Mietzins ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Voraus bis spätestens zum 5. Werktag eines jeden Kalendermonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

Bei Mietsystemen beginnt die Verpflichtung zur Mietzahlung mit der Bestätigung der Betriebsbereitschaft gemäß § 4 oder mit der produktiven Nutzung des Mietsystems durch den Kunden, wobei der frühere Zeitpunkt maßgeblich ist. Beginnt die Mietzahlung während eines Monats, wird jeder Tag mit 1/30 des monatlichen Mietzinses berechnet.

(3) Communicate Consult behält sich vor, den Mietzins erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende zu erhöhen, soweit sich seine für die Erhaltung des Mietgegenstands anfallenden Energie- oder Personalkosten erhöht haben. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von 6 Wochen nach Zugang des Mietzinserhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Mietzinses verlangen.

(4) Communicate Consult kann zusätzliche Vergütung des Aufwandes verlangen, soweit:

(a) insbesondere eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Mietgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritten vorgenommenen Veränderungen des Mietgegenstands steht,

(b) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere § 3) anfällt.

Soweit Communicate Consult berechtigt ist, eine über den Mietzins hinausgehende Vergütung seines Aufwands zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Vertragspartnern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den bei Erbringung jeweils gültigen Abrechnungsabschnitten und Listenpreisen des Anbieters für Stunden-, Tages- und Spesensätze abgerechnet.

§ 3 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird Communicate Consult schriftlich über beabsichtigte Änderungen der jeweils vereinbarten Einsatzbedingungen oder Systemumgebung unterrichten. Es gilt Ziffer 8.4 der AGB Communicate Consult.

Erhöht sich der Aufwand der Communicate Consult wegen einer Störung, die aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammt (z.B. Netzbetreiber), kann Communicate Consult eine Vergütung des daraus resultierenden nachgewiesenen Mehraufwandes verlangen. Es gilt Ziffer 2.4 Absatz 2.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, den Mietgegenstand pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen.

Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege-, und Gebrauchsanweisungen von Communicate Consult, insbesondere in der überlassenen Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung enthaltene Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen.

Kennzeichnungen, insbesondere Schilder, Seriennummern, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

(3) Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten von Communicate Consult nach Vorankündigung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten der Communicate Consult für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten freien Zugang zu dem Mietgegenstand, soweit keine berechtigten Sicherheitsinteressen des Kunden entgegenstehen.

§ 4 Feststellung der Betriebsbereitschaft eines Mietsystems

Communicate Consult und Kunde werden nach Übergabe eines Mietsystems gemeinsam dessen vertragsgemäße Betriebsbereitschaft feststellen. Dazu werden sich Communicate Consult und Kunde ggf. anhand im Vertrag vereinbarter Testfälle/-abläufe (siehe Ziffer 1.3) davon überzeugen, dass dieses Mietsystem vertragsgemäß ist.

Soweit die Betriebsbereitschaft vorliegt, wird der Kunde dies auf einem entsprechenden Formular der Communicate Consult bestätigen.

§ 5 Änderungen an dem Mietgegenstand / Veränderung des Aufstellungsortes

(1) Communicate Consult ist berechtigt, Änderungen an dem Mietgegenstand zu dessen Erhaltung vorzunehmen. Maßnahmen zur Verbesserung dürfen nur vorgenommen werden, wenn sie für den Kunden zumutbar sind und hierdurch der vertragsgemäße Gebrauch des Mietgegenstands nicht beeinträchtigt wird.

Communicate Consult wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig vorab informieren. Aufgrund dieser Maßnahmen dem Kunden entstehende Aufwendungen zur Wiederherstellung der vertragsgemäßen Nutzungsmöglichkeiten sind von Communicate Consult zu ersetzen.

(2) Änderungen und Anbauten an dem Mietgegenstand durch den Kunden bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Communicate Consult. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung des Mietgegenstands mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken. Davon ausgenommen sind solche Verbindungen, die dem bestimmungsgemäßen Gebrauch des Mietgegenstands dienen.

Zustimmungsfreie Handlungen des Kunden für überlassene Computerprogramme nach § 69d UrhG bleiben unberührt. Bei Rückgabe des Mietgegenstands stellt der Kunde auf Verlangen von Communicate Consult den ursprünglichen Zustand wieder her.

(3) Die Aufstellung des Mietgegenstands an einem anderen als dem im Mietvertrag festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Communicate Consult. Communicate Consult wird seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Communicate Consult kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von ihr oder von ihr benannten qualifizierten Fachleuten zu angemessenen Preisen vorgenommen werden.

Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

§ 6 Sachmängel

(1) Communicate Consult verpflichtet sich, den Mietgegenstand für die Dauer der Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

(2) Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln des Mietgegenstands. Ebenso sind Ansprüche wegen Mängeln ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung des Mietgegenstands unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruht. Gleiches gilt für Abweichungen aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind.

(3) Die verschuldensunabhängige Haftung der Communicate Consult nach § 536a Absatz 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

(4) Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AGB Communicate Consult. Der Kunde wird, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren von Communicate Consult nutzen.

Ziffer 8.4 der AGB Communicate Consult gilt entsprechend. Der Kunde hat Communicate Consult auch im Übrigen, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Mängeln angemessen zu unterstützen.

(5) Die Behebung von Mängeln erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten der Communicate Consult. Communicate Consult ist ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Mit Zustimmung des Kunden kann Communicate Consult den Mietgegenstand oder einzelne Komponenten des Mietgegenstands zum Zwecke der Mängelbeseitigung austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.

(6) Eine Kündigung durch den Kunden gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Communicate Consult ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, von Communicate Consult verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder diese aus anderen Gründen für den Kunden unzumutbar ist.

(7) Die Rechte des Kunden aus Mangelgewährleistung sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung von Communicate Consult Änderungen an dem Mietgegenstand vornimmt oder vornehmen lässt, außer der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für Communicate Consult unzumutbare Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben.

Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts gemäß § 536 Absatz 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

(8) Die Verjährungsfrist für Sachmängel beträgt 1 Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Communicate Consult, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit längere Fristen vorschreibt, bleiben diese unberührt. Die gesetzliche Frist des § 548 BGB für Ersatzansprüche der Communicate Consult wegen Veränderung oder Verschlechterung der Mietsache oder des Mietsystems bleibt unberührt.

(9) Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend § 6 der AGB Communicate Consult. § 578b BGB bleibt unberührt.

§ 7 Vertragslaufzeit und Ende des Mietverhältnisses

(1) Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

(2) Der Vertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde. § 545 BGB findet keine Anwendung.

(3) Das Kündigungsrecht des Kunden nach Ziffer 2.3 und nach Ziffer 6.6 sowie das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

(4) Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 AGB Communicate Consult.

§ 8 Rückgabe des Mietgegenstands

(1) Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde Communicate Consult den Mietgegenstand in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig zurückzugeben, einschließlich überlassener Originaldatenträger, Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung. Erstellte Kopien und Downloads sind vollständig und endgültig zu löschen oder zu vernichten.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche nicht zum Mietgegenstand gehörenden Daten vor seiner Rückgabe nicht rekonstruierbar zu löschen.

(3) Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung nach Ziffer 8.1 und Ziffer 8.2 sind Communicate Consult auf dessen Verlangen schriftlich zu bestätigen.

(4) Bei der Rückgabe des Mietgegenstands werden die Vertragspartner, soweit Communicate Consult dies verlangt, ein Protokoll erstellen, in dem eventuelle Schäden und Mängel des Mietgegenstands festgehalten werden.

(5) Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport des Mietgegenstands. Dies gilt nicht, soweit Communicate Consult nach dem Vertrag die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft schuldet.

§ 9 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -SaaS Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 3.0

§ 1 Leistungen

(1) Communicate Consult stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.

(2) Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

(3) Communicate Consult kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen.

Communicate Consult wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

§ 2 Nutzungsumfang

(1) Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Communicate Consult.

(2) Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

(3) Communicate Consult ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

(4) Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde Communicate Consult auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

(5) Communicate Consult kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann Communicate Consult den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Communicate Consult hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann Communicate Consult nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

(6) Der Anspruch der Communicate Consult auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

(7) Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§ 3 Verfügbarkeit, Leistungsmängel

(1) Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

(2) Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung der Communicate Consult wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

(3) § 578b BGB bleibt unberührt.

§ 4 Datenschutz

(1) Soweit Communicate Consult auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Communicate Consult wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit Communicate Consult die Details für den Umgang der Communicate Consult mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

(2) Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes Communicate Consult von Ansprüchen Dritter frei.

(3) Für das Verhältnis zwischen Communicate Consult und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit Communicate Consult etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme der Communicate Consult durch die betroffene Person. Communicate Consult wird den Kunden im Rahmen ihrer Pflichten unterstützen.

(4) Communicate Consult gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

§ 5 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, Communicate Consult von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der Communicate Consult.

(3) Der Kunde hat von Communicate Consult zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

§ 6 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Communicate Consult bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

§ 7 Störungsmanagement

(1) Communicate Consult wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

(2) Communicate Consult wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm Communicate Consult den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

(3) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Communicate Consult entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

(a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

(b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

(c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien (a) und (b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von Communicate Consult nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

(4) Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird Communicate Consult unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt Communicate Consult dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird Communicate Consult entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit ihren Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Communicate Consult wird dem Kunden ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und Communicate Consult bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

§ 8 Ansprechstelle (Hotline)

(1) Vertragliche Leistungen

Communicate Consult richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen Aspekten.

(2) Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber Communicate Consult fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses Communicate Consult benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei von Communicate Consult gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten der Communicate Consult entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird Communicate Consult – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der Communicate Consult vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

§ 9 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

(1) Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

(2) Der Vertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

(3) Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(4) Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 AGB Communicate Consult.

(5) Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird Communicate Consult den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.3 AGB Communicate Consult.

Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

§ 10 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Pflege von Standardsoftware

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -VPS Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 3.0

1 Vertragsgegenstände

1.1 Pflegegegenstand

Communicate Consult erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware“) gegen die vereinbarte Vergütung.

Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

Communicate Consult erbringt – soweit vereinbart – folgende Pflegeleistungen:

1.2 Störungsmanagement

(1) Entgegennahme von Störungsmeldungen

Communicate Consult wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.4 AGB Communicate Consult entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm Communicate Consult den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

(2) Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Communicate Consult entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

(a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

(b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

(c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien (a) und (b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von Communicate Consult nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

(3) Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird Communicate Consult unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt Communicate Consult dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird Communicate Consult entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit ihren Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Communicate Consult wird dem Kunden ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der

Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und Communicate Consult bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

1.3 Überlassung neuer Versionen

(1) Vertragliche Leistungen

Communicate Consult überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

(2) Pflichten und Rechte bei neuen Versionen

Communicate Consult stellt dem Kunden die neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt.

Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer 1.2. behandelt. Es gelten ergänzend Ziffern 2.4 und 4.1 der AGB Communicate Consult. Soweit Communicate Consult dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt sie auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel 3 Monate nicht überschreitet, weiter.

Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der Communicate Consult entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Der Kunde wird Communicate Consult den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit Communicate Consult Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und Communicate Consult für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart. § 475a BGB bleibt unberührt.

1.4 Ansprechstelle (Hotline)

(1) Vertragliche Leistungen

Communicate Consult richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer 1.2.1.

Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

(2) Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Communicate Consult fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses Communicate Consult benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei von Communicate Consult gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten der Communicate Consult entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird Communicate Consult – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der Communicate Consult vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

1.5 Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern 1.2 bis 1.4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

2 Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (1.2) die Überlassung neuer Versionen (1.3) und die Hotline (1.4).

2.1 Laufzeit

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware.

(2) Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag von Communicate Consult und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

(3) Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

2.2 Vergütung

(1) Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von Communicate Consult gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr.

Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

(2) Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AGB Communicate Consult vergütet.

(3) Anpassung der Vergütung

Communicate Consult behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Communicate Consult kann darüber hinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit sie diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von 6 Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

2.3 Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als 1 Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

2.4 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird Communicate Consult unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um Communicate Consult die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Communicate Consult schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

(2) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle Communicate Consult übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

2.5 Übergabe

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.

2.6 Datenschutz

(1) Soweit Communicate Consult auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Communicate Consult wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit Communicate Consult die Details für den Umgang der Communicate Consult mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

(2) Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen Communicate Consult und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit Communicate Consult etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme der Communicate Consult durch die betroffene Person. Communicate Consult wird den Kunden im Rahmen ihrer Pflichten unterstützen.

(3) Communicate Consult gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.7 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Überlassung von Standardsoftware (Kauf)

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -VÜ Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 3.0

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Software, einschließlich Funktionalität und Kompatibilität, sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für die Sicherheit der Software sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Öffentliche Äußerungen können für die geschuldete Beschaffenheit nur maßgeblich sein, soweit sie spezifische Eigenschaften der konkret vereinbarten Software betreffen.

(2) Die Software wird nur in ausführbarer Form einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Weitere Anleitungen werden nur geliefert, soweit dies konkret vereinbart ist, etwa in einer Stückliste.

Vor jeglicher zulässiger Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst bei Communicate Consult an. Soweit in der Software der Communicate Consult Schnittstellen zu nicht von ihr zu liefernder Software bestehen, gilt § 69d Urheberrechtsgesetz.

(3) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Software durch den Kunden und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen der Communicate Consult, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

§ 2 Nutzungsrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

(1) Communicate Consult räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer.

Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden.

Eine erweiterte Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

(2) Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 3.5. Der Kunde wird auf Anfrage der Communicate Consult die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

(3) Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

(4) Communicate Consult ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

(5) Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch Communicate Consult frei widerruflich eingeräumt.

(6) Communicate Consult kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffern 3.4 und 3.5) verstößt. Communicate Consult hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann Communicate Consult

den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat Communicate Consult die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Communicate Consult wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

§ 3 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Lieferung fachkundiges Personal für die Unterstützung der Communicate Consult und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

(2) Der Kunde wird Communicate Consult unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Ziffer 1.1 bleibt unberührt.

(3) Der Kunde wird Communicate Consult soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insbesondere auf Wunsch der Communicate Consult einen Datenträger mit der betreffenden Software übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

(4) Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt ist. Diese können darüber hinaus im Ganzen oder teilweise Geschäftsgeheimnisse sein.

Insbesondere Quellprogramme sind Geschäftsgeheimnisse der Communicate Consult, außer soweit sie frei verfügbar sind oder einzelvertraglich etwas anderes geregelt ist. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung der Communicate Consult Dritten nicht zugänglich werden. Ergänzend gelten die Regelungen unter Ziffer 2.6 der AGB Communicate Consult.

Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung der Communicate Consult, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf. Quellprogramme hat Communicate Consult nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung zu liefern.

(5) Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompileieren, außer er ist gesetzlich dazu berechtigt. Der Kunde wird Communicate Consult unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

§ 4 Mangelansprüche des Kunden

(1) Communicate Consult gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 1.1 entspricht.

Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Ablieferung oder – wenn Communicate Consult installiert – mit Abschluss der Installation. Eine Erweiterung des Einsatzumfangs (Ziffer 2.1 Absatz 2) hat keinen Einfluss auf den Verlauf der Verjährung.

Für Rechtsmängel gilt ergänzend § 5 der AGB Communicate Consult.

Für Sachmängel gilt ergänzend § 4 der AGB Communicate Consult nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen in Ziffern 4.2 - 4.4. § 475a BGB bleibt unberührt.

(2) Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AGB Communicate Consult.

(3) Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der Communicate Consult entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Der Kunde ermöglicht Communicate Consult einen angemessenen Zugang zur Software zum Zweck der Nacherfüllung.

Der Kunde wird Communicate Consult den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit Communicate Consult Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

(4) Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – im Rahmen von § 6 der AGB Communicate Consult – Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 3.4 der AGB Communicate Consult.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

§ 5 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für den Verkauf von Hardware

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -VH Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hardware, einschließlich Haltbarkeit, Funktionalität und Kompatibilität, sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für die Sicherheit der Hardware sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Öffentliche Äußerungen können für die geschuldete Beschaffenheit nur maßgeblich sein, soweit sie spezifische Eigenschaften der konkret vereinbarten Hardware betreffen.

(2) Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl der Communicate Consult elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist. Weitere Anleitungen und Zubehör werden nur geliefert, soweit dies konkret vereinbart ist, etwa in einer Stückliste.

(3) Beinhaltet die Lieferung der Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

(4) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Hardware durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen der Communicate Consult, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

§ 2 Preis, Gefahrübergang

(1) Die Preise gelten 3 Monate ab Vertragsschluss. Danach kann Communicate Consult spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 5 % überschreitet.

(2) Die Gefahr geht auf den Kunden direkt ab Auslieferungslager über. Der Kunde transportiert die Hardware vollständig auf eigene Kosten und befreit Communicate Consult von jeglichen Transport- und Abfertigungskosten.

§ 3 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) für die Hardware her. Die erforderlichen Bedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt, aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.

(2) Der Kunde wird Communicate Consult im Rahmen einer erforderlichen Unterstützung insbesondere freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang dort zur Verfügung stellen und zweckdienliche Informationen (z.B. über Einsatzbedingungen oder Änderungen an der Hardware) mitteilen.

§ 4 Mangelansprüche des Kunden

(1) Communicate Consult gewährleistet, dass die Hardware bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß 1.1 entspricht.

Für Rechtsmängel gilt ergänzend § 5 der AGB Communicate Consult.

Für Sachmängel gilt ergänzend § 4 der AGB Communicate Consult nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen (Ziffer 4.2 bis 4.4). § 475a BGB bleibt unberührt.

(2) Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AGB Communicate Consult.

(3) Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der Communicate Consult entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Der Kunde stellt Communicate Consult die Hardware zum Zweck der Nacherfüllung zur Verfügung.

Das Eigentum an Teilen, die aufgrund einer Nacherfüllung ausgewechselt werden, geht auf Communicate Consult über; § 439 Abs. 6 BGB bleibt unberührt.

Der Kunde wird Communicate Consult den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit Communicate Consult Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

(4) Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – unter den Voraussetzungen von § 6 der AGB Communicate Consult – Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

(5) Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, wird Communicate Consult die Hardware zurücknehmen und die vom Kunden geleistete Vergütung abzüglich der dem Kunden gewährten Nutzungsmöglichkeiten zurückzahlen, höchstens den bei der Rückgabe gewöhnlichen Verkaufswert dieser Hardware. Diese Nutzungsmöglichkeiten werden grundsätzlich aufgrund einer degressiven Abschreibung über einen Nutzungszeitraum von 3 Jahren berechnet. Beiden Vertragspartnern bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein längerer oder kürzerer Nutzungszeitraum zugrunde zu legen ist.

§ 5 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für die Wartung von Hardware

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -WH Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 3.0

1 Vertragsgegenstände

1.1 Wartungsgegenstand

Communicate Consult erbringt die nachfolgend beschriebenen Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: Wartungsgegenstand) gegen die vereinbarte Vergütung.

Die Wartung umfasst keine Leistungen im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes unter vertraglich nicht vorausgesetzten Bedingungen oder Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder durch Dritte. Auch nicht umfasst sind die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, die Installations- oder Konfigurationsunterstützung.

Communicate Consult erbringt folgende Wartungsleistungen:

1.2 Vorbeugende Wartung

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines von Communicate Consult nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, nach dem vom Hersteller des Wartungsgegenstandes vorgesehenen Wartungsverfahren.

1.3 Störungsmanagement

(1) Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Communicate Consult wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.4 AGB Communicate Consult entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm Communicate Consult den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstands in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Wartungsgegenstands durch den Kunden oder Dritten stehen.

(2) Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Communicate Consult entgegengenommene Störungsmeldungen (Ziffer 3.1) einer der folgenden Kategorien zuordnen:

(a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unauf-schiebbare Aufgaben nicht erledigen.

(b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

(c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien (a) und (b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Diese werden von Communicate Consult nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

(3) Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird Communicate Consult unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Wartungsgegenstandes dar, teilt Communicate Consult dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird Communicate Consult entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen. Der Kunde wird ihm mitgeteilte Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen unverzüglich umsetzen und Communicate Consult dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

1.4 Ansprechstelle (Hotline)

(1) Einrichtung einer Ansprechstelle

Communicate Consult richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

(4.2) Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber Communicate Consult nur das fachlich und technisch entsprechend qualifizierte Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses Communicate Consult benannte Personal wird Anfragen an den Hotline richten und dabei von Communicate Consult gestellte Formulare verwenden. Der Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten der Communicate Consult entgegen.

Der Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen.

1.5 Materialüberlassung und zusätzliche Leistungen

Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand der Leistungen nach diesem Vertrag. Nimmt der Kunde von Communicate Consult Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile entgegen, gelten dafür die VH Communicate Consult (Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Hardware). Über die Ziffern 1.2 bis 1.4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind zusätzlich zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

2 Allgemeine Regelungen

2.1 Laufzeit

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung gemäß dem Kaufvertrag für Wartungsgegenstand.

(2) Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Wartungsvertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag von Communicate Consult und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

(3) Wirksam sind nur schriftliche Kündigungserklärungen.

2.2 Vergütung

(1) Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die vereinbarten Wartungsleistungen aus 1.2, 1.3 und 1.4 durch eine laufende Pauschale. Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind von dieser Pauschalvergütung nicht erfasst. Die Wartungsvergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von Communicate Consult gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

(2) Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen

Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die Communicate Consult dem Kunden im Rahmen des Betreuungsverfahrens (1.2) oder mit dessen Zustimmung oder in einem zum Wert des Wartungsgegenstandes angemessenen Umfang überlässt, sind gesondert gemäß VH Communicate Consult (Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Hardware) zu vergüten.

(3) Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AGB Communicate Consult vergütet.

(4) Anpassung der Vergütung

Communicate Consult kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als 5 % erhöhen. Communicate Consult wird dem Kunden eine solche Erhöhung 2 Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen. Für die Kündigung gilt Ziffer 2.1.3.

2.3 Nutzungsrecht an mitgelieferter Software

Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und sonstigen Korrekturen der Software, die im Zusammenhang mit der Hardware ausgeliefert worden ist, entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.

2.4 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird Communicate Consult unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

(2) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle Communicate Consult übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

2.5 Durchführung

Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass Communicate Consult von ihren jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird.

Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.

2.6 Datenschutz

(1) Soweit Communicate Consult auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Communicate Consult wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit Communicate Consult die Details für den Umgang der Communicate Consult mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

(2) Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen Communicate Consult und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit Communicate Consult etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme der Communicate Consult durch die betroffene Person. Communicate Consult wird den Kunden im Rahmen ihrer Pflichten unterstützen.

(3) Communicate Consult gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.7 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).

Geschäftsbedingungen der CC Communicate Consult Experten für Kommunikationssysteme GmbH für Werkverträge

(nachfolgend auch „Communicate Consult“, -WV Communicate Consult-)

Gültig ab 01.01.2023, Version 2.1

§ 1 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

(1) Communicate Consult erbringt die Werkleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung.

(2) Die Erfolgsverantwortung trägt Communicate Consult nur, soweit

(a) die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrages geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien) und

(b) der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

(3) Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Die Leistungsbeschreibung gibt die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 1.2 a) und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß § 4. Etwaige Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen für die Leistungsbeschreibung erbringt Communicate Consult nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrags.

Soweit noch nicht in der Leistungsbeschreibung vereinbart, einigen sich die Vertragspartner bis zu einem im Vertrag vereinbarten Termin, sonst bis spätestens 2 Wochen nach Vertragsunterzeichnung anhand der vereinbarten Leistungskriterien auf die für deren Überprüfung durchzuführenden Testmittel wie etwa Testfälle (Ziffer 6.2 und 6.5 c).

Soweit die Testmittel nicht bis 2 Wochen nach dem dafür vorgesehenen Termin vereinbart worden sind, kann Communicate Consult seinerseits geeignete Testmittel verbindlich definieren. Die Interessen des Kunden sind dabei angemessen zu berücksichtigen.

(4) Soweit Communicate Consult keinen werkvertraglichen Erfolg schuldet, gelten die DL Communicate Consult (Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen), außer soweit anderes vereinbart ist.

§ 2 Zusammenarbeit der Vertragspartner

(1) Die Ansprechpartner (Ziffer 2.1 der AGB Communicate Consult) haben die mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen und für die Vertragsdurchführung notwendige Informationen zur Verfügung zu stehen.

Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind zu dokumentieren.

(2) Ort der Leistungserbringung ist der Sitz der Communicate Consult, soweit nichts anderes vereinbart ist.

§ 3 Mitwirkungspflichten

(1) Der Kunde trägt Sorge dafür, dass Communicate Consult die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen, soweit nicht von Communicate Consult geschuldet. Communicate Consult darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit sie erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

(2) Der Kunde wird die nach Ziffer 1.3 definierten Testmittel rechtzeitig und ordnungsgemäß übergeben. Befindet sich der Kunde mit der Übergabe im Verzug, ist Communicate Consult berechtigt, geeignete Testmittel auf Kosten des Kunden zu erstellen oder zu beschaffen.

(3) Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Ziffer 2.4 der AGB Communicate Consult zu melden.

§ 4 Verfahren für Leistungsänderungen

(1) Beide Vertragspartner können Änderungen der Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.3) und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:

Communicate Consult wird einen Änderungsvorschlag des Kunden sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.

- (2) Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird Communicate Consult dem Kunden in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.
- (3) Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird Communicate Consult dem Kunden entweder
- (a) ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung; oder
- b) mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für Communicate Consult nicht durchführbar ist.
- (4) Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der darin genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form annehmen. Eine etwaige Ablehnung wird der Kunde unverzüglich Communicate Consult mitteilen.
- (5) Communicate Consult und Kunde können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder – soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.
- (6) Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. Communicate Consult kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 4.5) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit Communicate Consult ihre von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.
- (7) Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung der Communicate Consult schriftlich oder in Textform auf einem Formular der Communicate Consult dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der vertraglichen Vereinbarung, insbesondere der Leistungsbeschreibung, ist schriftlich zu vereinbaren.
- (8) Für Änderungsvorschläge der Communicate Consult gelten die Ziffern 4.2 bis 4.7 entsprechend.
- (9) Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 2.1) des Vertragspartners zu richten.

§ 5 Nutzungsrechte

- (1) An den Leistungsergebnissen, die Communicate Consult im Rahmen des Vertrags erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt sie dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen. Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 5.4. Der Kunde wird auf Anfrage der Communicate Consult die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.
- (2) Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei Communicate Consult.
- (3) Der Kunde wird Communicate Consult unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist. Communicate Consult ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.
- (4) Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompileieren, es sei denn, er ist nach § 69d UrhG für Schnittstellen zu nicht von Communicate Consult zu liefernder Software dazu berechtigt. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst bei Communicate Consult an.
- (5) Communicate Consult kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Communicate Consult hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen.

Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann Communicate Consult den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat Communicate Consult die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Communicate Consult wird dem Kunden

das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

§ 6 Abnahme

(1) Der Kunde erklärt innerhalb einer von Communicate Consult angemessen gesetzten Abnahmefrist die Abnahme. In der Regel gilt eine Frist von nicht mehr als 14 Kalendertagen als angemessen, soweit keine andere Abnahmefrist vereinbart wurde. Die Abnahmefrist soll schriftlich gesetzt werden. Während der Abnahmefrist kann sich der Kunde, ggf. anhand der Testmittel (Ziffer 1.3), davon überzeugen, dass die Werkleistungen vertragsgemäß sind.

(2) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

(a) Kategorie 1

Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.

(b) Kategorie 2

Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.

(c) Kategorie 3

Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung nur unerheblich einschränkt.

(3) Der Kunde kann die Abnahmeerklärung nur verweigern, wenn gleichzeitig ein Mangel der Kategorie 1 gerügt wird oder mehrere Mängel der Kategorie 2, die zusammen den Auswirkungen eines Mangels der Kategorie 1 gleichkommen. Die Verweigerung der Abnahme und die Mängelrüge bedürfen der Schriftform.

Communicate Consult wird ordnungsgemäß (Ziffer 3.3) gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem angemessenen Zeitraum so beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Solange die Prüfung wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht weitergeführt werden kann, verlängert sich die Abnahmefrist für die davon betroffenen Werkleistungen angemessen. Ansprüche wegen Mängeln nach Erklärung der Abnahme bleiben unberührt.

(4) Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Abnahmeprüfungen für andere Leistungen unberührt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.

(5) Die Werkleistungen gelten – auch ohne ausdrückliche Erklärung und ohne Abnahmeverlangen der Communicate Consult – auch als abgenommen,

(a) wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken (Ziffer 1.3) in Gebrauch nimmt, oder

(b) mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert, oder

(c) wenn bei Verwendung der Testmittel (Ziffern 1.3, 3.2) die Tests durchgeführt werden können, ohne dass Mängel auftreten, die die Annahme hindern.

(6) Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

§ 7 Mangelansprüche des Kunden

(1) Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Dies gilt auch für Mängel, für die Rechte bei der Abnahme vorbehalten sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 3.3.

(2) Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der Communicate Consult entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.

(3) Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – im Rahmen von § 6 der AGB Communicate Consult – Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre der Communicate Consult liegt.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz der Communicate Consult Ziffer 3.4 der AGB Communicate Consult. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt § 6 der AGB Communicate Consult.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

(4) Für Sachmängel gilt ergänzend § 4 der AGB Communicate Consult, für Rechtsmängel gilt ergänzend § 5 der AGB Communicate Consult. § 641 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

§ 8 Vorzeitige Beendigung

(1) Ist eine Mindestlaufzeit des Vertrages vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ausgeschlossen. Gleiches gilt für eine vereinbarte feste Laufzeit des Vertrages. Eine ordentliche Kündigung ist auch ausgeschlossen, soweit sich aus dem konkreten Vertragsverhältnis ein besonderes Interesse der Parteien an der Fertigstellung des Werkes ergibt.

(2) Erklärt der Kunde vor Abnahme wirksam eine ordentliche Kündigung, so ist Communicate Consult berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen; sie muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was sie infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung ihrer Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Es wird vermutet, dass danach Communicate Consult 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.

(3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ist die außerordentliche Kündigung oder Teilkündigung nicht von Communicate Consult zu vertreten, hat der Kunde die bis zur Kündigung erbrachten Leistungen zu vergüten. Zusätzlich hat der Kunde 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung als pauschalierten Aufwendungs- und Schadensersatz zu entrichten. Der Nachweis eines geringeren Aufwands oder Schadens durch den Kunden oder eines höheren Aufwands oder Schadens durch Communicate Consult bleibt unberührt.

§ 9 Geltung der AGB Communicate Consult

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Communicate Consult (AGB Communicate Consult).