Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Besondere Vertragsbedingungen für Dauerschuldverhältnisse

mosaic IT GmbH

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Regelungen (Teile B, C und D).

G. Besondere Bestimmungen für Dauerschuldverhältnisse (Service-, Miet-, Pflege-, Wartungs- und sonstige Dienstleistungen)

Ergänzend zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen gelten die Allgemeinen Regelungen der mosaic IT GmbH (Teile B, C und D).

21. Allgemeine Leistungserbringung

21.1 Sollten wegen von der MOSAIC zu vertretender Umstände die Dauerleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß durchgeführt werden, wird die MOSAIC diese Leistungen innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß erbringen, wenn und soweit der Kunde dies unverzüglich, längstens innerhalb von zwei (2) Wochen nach Leistungserbringung, mindestens in Textform gerügt hat.

21.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden beginnt mit vollständiger Leistungserbringung oder vorzeitiger Vertragsbeendigung.

21.3 Die MOSAIC wird den Kunden im Falle einer Überschreitung des ursprünglich geschätzten Aufwands für eine Dienstleistung entsprechend informieren. Die MOSAIC ist in diesem Falle nicht verpflichtet, die Erbringung weiterer Leistungen zu vereinbaren. Der Kunde ist jedenfalls unabhängig vom Erreichen eines von ihm erwarteten Erfolgs verpflichtet, die Dienstleistung nach vereinbartem und geleistetem Aufwand zu vergüten.

22. Pflegeleistungen von Hardware

22.1 Die Pflegemaßnahmen umfassen die Maßnahmen zur Wiederherstellung des Sollzustandes gemäß den vertragsgegenständlichen Leistungen.

22.2 Voraussetzung für Hardware-Pflegeleistungen ist die Sicherstellung der gerätespezifischen Umgebungsbedingungen und die Bereitstellung der Stromversorgung entsprechend den Installationsanweisungen der MOSAIC durch den Kunden.

22.3 An Hardware, die nicht von der MOSAIC geliefert, gewartet oder gepflegt wurde, kann die MOSAIC nach eigenem Ermessen eine gesondert zu vergütende Erstinspektion durchführen.

22.4 Die MOSAIC kann defekte Produkte nach eigener Wahl austauschen oder instand setzen. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum der MOSAIC über.

22.5 Soweit nichts Abweichendes geregelt ist, gelten im Übrigen die Bestimmungen der Ziffer 23 entsprechend.

23. Pflegeleistungen von Software / Allgemeine Service Level bei Software

23.1 Die vertraglichen Pflegemaßnahmen umfassen Ergänzungen, Verbesserungen und Änderungen der vertragsgegenständlichen Software und die telefonische Unterstützung (Hotline) in Fragen, die sich bei der vertragsgemäßen Softwarenutzung ergeben.

23.2 Die Pflegemaßnahmen beinhalten:

- die Bereitstellung der jeweils jüngsten Fassung der im Rahmen des Lizenzvertrages überlassenen Standard-Version der Software;
- die Beseitigung von Mängeln nach dem Gefahrübergang (Softwarefehler/Mängel); diese werden nur in der jüngsten Fassung gepflegt;
- die Übersendung von Änderungen für die vorhandene Software;
- die Bereitstellung neuer oder Anpassung vorhandener Dokumentationen;

- den Zugang zu dem Hotline-Service in der Servicezeit (zwischen 08:00 und 17:00 Uhr Montag bis Freitag) für die jüngste und die nächst zurückliegende Fassung der Software.

23.3 Für gemeldete Fehler gelten nachstehende Reaktionszeiten (Bearbeitung Montag bis Freitag), die sich jeweils auf den Beginn der Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung beziehen:

23.3.1 Bei Systemstillstand innerhalb von 24 Stunden werktäglich Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage) innerhalb der Servicezeit (08:00 bis 17:00 Uhr).

23.3.2 Bei Ausfall eines Leistungsbestandteils innerhalb von 36 Stunden werktäglich innerhalb der Servicezeiten.

23.3.3 Bei allen anderen Mängeln innerhalb von 48 Stunden werktäglich.

23.4 Nicht von den Pflegeleistungen erfasst sind unter anderem die folgenden Punkte:

- Installationsarbeiten der übersandten jüngsten Fassung der Standardversion der Softwareprodukte;
- Aufnahme, Analyse und Neukonzeption individueller Kundenwünsche. In diesen Fällen wird die MOSAIC den erforderlichen Aufwand und die damit verbundenen Kosten bekannt geben;
- Beseitigung der nicht von der MOSAIC zu vertretenden Fehler;
- Durchführung von Nachschulungen, die aufgrund der vom Kunden veranlassten Änderungen/Verbesserungen (insb. der IT-Systeme) notwendig werden;
- Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem oder ein anderes Hardwaresystem auf Wunsch des Kunden, sofern hierfür von der MOSAIC eine entsprechende Version angeboten wird;
- notwendige Anpassungsarbeiten an der Software bei Änderung bestehender Betriebs-/Datenbanksysteme durch deren Hersteller;
- Beratung vor Ort in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung der Softwareprodukte einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis.

23.5 Ergänzend gilt die Begriffsbestimmung „Support/Pflege“ gem. Ziffer 2.23 der Allgemeinen Regelungen; danach erfolgt eine Pflege grundsätzlich nur für aktuelle Versionsreleases sowie für einen Folgezeitraum von 12 Monaten.

24. Vertragslaufzeit und -beendigung

24.1 Soweit kein Termin für den Beginn der vertragsgegenständlichen Leistungen vereinbart ist, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Abschluss aller relevanten Vertragsdokumente durch beide Parteien bzw. der Leistungserbringung.

24.2 Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit oder Mindestlaufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird.

24.3 Ist für Dauerschuldverhältnisse kein Ende der jeweiligen Laufzeit vereinbart, kann der jeweilige Leistungsteil neben den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeordneten Fällen durch den Kunden mit einer Frist von einem Vierteljahr zum Jahresende und durch die MOSAIC innerhalb von einem Monat zum Kalendervierteljahr ordentlich gekündigt werden.

24.4 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Vor der Kündigung aus wichtigem Grund ist diese mindestens in Textform anzudrohen. Die vertragsbrüchige Vertragspartei ist mindestens in Textform abzumahnen, und ihr ist Gelegenheit zu geben, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Abmahnung die den wichtigen Grund begründenden Missstände zu beheben. Einer Abmahnung bedarf es insbesondere nicht, wenn

- der Kunde die Erfüllung der ihm obliegenden Leistungen ernsthaft und endgültig verweigert;
- der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Entgelte oder eines nicht unerheblichen Teiles hiervon mehr als 14 Tage in Verzug gerät;
- der Kunde oder dessen Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen schuldhaft gegen wesentliche Bestimmungen der vertraglichen Bestimmungen (inkl. der AGB, Leistungsbeschreibungen, BVB, SLA, EULA) verstoßen;
- der Kunde bei der Nutzung der Leistungen gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht;
- in der Person des Kunden ein Wechsel eintritt, eine Firmenveräußerung erfolgt oder aber sich die gesellschaftsrechtlichen Verhältnisse derart ändern, dass berechtigte Zweifel an der Zuverlässigkeit und der Leistungsfähigkeit des Kunden bestehen; und

- wenn über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde, ein solcher mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen den Kunden erfolglos geblieben sind oder Vollstreckungsmaßnahmen ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z. B. Aufhebung des Arrestes) wurden.

24.5 Jedwede Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Textform.

24.6 Die Geltung von § 545 BGB ist ausgeschlossen. Eine Kündigung vom Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der MOSAIC ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie durch die MOSAIC verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

24.7 Mit der Kündigung eines Einzelvertrages ist die MOSAIC berechtigt, gleichzeitig alle mit dem Kunden abgeschlossenen weiteren Einzelverträge zu kündigen. Soweit für einen Einzelvertrag eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, vor deren Ablauf der betreffende Vertrag nicht gekündigt werden kann, gilt dieser bis zu dem Zeitpunkt fort, zu dem der betreffende Einzelvertrag erstmalig ordentlich gekündigt werden kann. Die Ankündigung des „End of Life“ gilt gleichzeitig als ordentliche Kündigung der Softwarepflege für die entsprechende Software zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Die MOSAIC informiert den Kunden – sofern möglich – über Möglichkeiten für Updates oder eine Migration auf ein aktuelles Nachfolgeprodukt.

24.8 Für den Fall einer vereinbarten Laufzeit und bei Erfolgen der Kündigung aus einem durch den Kunden zu vertretenden Grund ist der Kunde ungeachtet der Beendigung der Leistungen durch die MOSAIC verpflichtet, die vereinbarte Vergütung bis zu dem nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu leisten; dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass der MOSAIC durch die vorzeitige Vertragsbeendigung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Schäden durch die MOSAIC bleibt hiervon unberührt.

24.9 Nach gesonderter Vereinbarung erbringt die MOSAIC soweit möglich die erforderlichen Leistungen, die zur Überleitung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten erforderlich sind (z. B. die Migration auf einen anderen Leistungsanbieter, die Gestellung von entsprechend qualifizierten Mitarbeitern, die Durchführung von Schulungen), für einen Zeitraum von bis zu sechs (6) Monaten nach Beendigung eines Einzelvertrages. Details der Unterstützungsleistungen werden die Vertragsparteien in einer Beendigungsvereinbarung regeln. Die Beendigungsvereinbarung werden die Vertragsparteien spätestens zwölf (12) Monate vor dem Ende eines Einzelvertrages oder, im Fall einer Kündigung, unmittelbar nach Abgabe der Kündigungserklärung abschließen. Die von der MOSAIC im Rahmen der Unterstützungsleistungen zu erbringenden zusätzlichen Leistungen werden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand gemäß den dann gültigen Konditionen (vgl. Ziffer 6 der Allgemeinen Regelungen) abgerechnet.

24.10 Reicht der Regelungsgehalt einzelner Bestimmungen über die Vertragslaufzeit hinaus (bspw. Haftungsfreistellungen, -beschränkungen, Urheberrechte, Datenschutz und Vertraulichkeit), dann bleiben diese Regelungen auch über die Vertragslaufzeit wirksam. Mit der Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Rechtsgrund – entfallen die im Rahmen der Leistungserbringung der MOSAIC bzw. Dritter gewährten Nutzungsrechte oder Lizenzen.

25. Änderungsverfahren/Change Request

25.1 Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen (Service-, Miet-, Pflege- und sonstige Dienstleistungen) gelten die Bestimmungen des Änderungsverfahrens/Change Request gem. Ziffer 18 (Teil E) entsprechend.