Allgemeine Geschäftsbedingungen der Comsol Unternehmenslösungen AG für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) (Stand 2021-10-06)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Comsol Unternehmenslösungen AG („Comsol“) für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Comsol und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Dienstleistungen ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Dienstleistung Vertragsbestandteil sind.

II. Beratungs- und sonstige Dienstleistungen von Comsol

Comsol erbringt aufgrund gesonderter Beauftragung durch den Kunden Dienstleistungen im Rahmen der Auswahl, Einführung, Installation, Nutzung sowie der individuellen Anpassung von Softwareprogrammen. Die von Comsol zu erbringenden Dienstleistungen sind im Angebot oder in der Auftragsbestätigung von Comsol oder in einem Dienstleistungs- oder Projektvertrag angegeben (Vertrag oder Vertragsdokumente). Die AGB-Dienstleistung gelten insbesondere, aber nicht ausschließlich bei folgenden Leistungen von Comsol:

- Unterstützung und Beratung bei Softwareprojekten;
- Entwicklung und Programmierung von Software;
- Schulung und Training der Anwender bzw. der Mitarbeiter des Kunden (z.B. Standardschulungen, Workshops) bezogen auf die Benutzung der von Comsol gelieferten Software;
- Beratung und Hilfe bei der Anwendung der von Comsol gelieferten Software;
- Übernahme von Daten von einem in ein anderes Softwaresystem.

III. Umfang und Erbringung der Leistungen

(1) Der Umfang, die Dauer und der Ort der zu erbringenden Leistungen sind im Vertrag angegeben. Soweit der Umfang und die Dauer nicht fest vereinbart wurden, gelten die Angaben nur als Schätzungen. Der tatsächliche Umfang und die tatsächliche Dauer ergeben sich aus der Aufgabenstellung. Wenn kein Erfüllungsort vereinbart ist, gilt als Erfüllungsort der Sitz von Comsol.

(2) Soweit Comsol für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die jeweils vereinbarten Leistungen und Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und -verantwortung liegen ausschließlich beim Kunden, wenn und soweit nichts anderes vereinbart ist. Comsol und der Kunde werden einvernehmlich die Art und die Darstellung der Ergebnisse bzw. die Dokumentation und Protokollierung der Projektarbeit sowie Zeitvorgaben vereinbaren und dabei festlegen, welche Aufgaben Comsol hierbei übernimmt.

(3) Comsol wird bei der Leistungserbringung qualifizierte Mitarbeiter einsetzen, diese betreuen und kontrollieren. Comsol entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt werden.

(4) Soweit Mitarbeiter des Kunden die Leistungserbringung von Comsol unterstützen, erfolgt dies für Comsol kostenfrei. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter disziplinarisch von einem geeigneten Mitarbeiter geleitet werden. Der jeweilige Ansprechpartner des Kunden ist Comsol vor Beginn der Unterstützung schriftlich zu benennen.

(5) Wenn Comsol den Kunden bei Entwicklungen, Programmierungen, Anpassungen und Einstellungen der Software im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet Comsol die Tätigkeit, aber nicht den Erfolg und nicht die Pflege dieser Software.

(6) Comsol schuldet keine Dokumentationen zu und im Zusammenhang mit den von Comsol erbrachten Leistungen, es sei denn, dies ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.

(7) Comsol erbringt die Leistungen nach eigenem Ermessen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten, jedoch nicht an den am Sitz von Comsol geltenden gesetzlichen Feiertagen. Leistungen, die außerhalb dieser Zeiten zu erbringen sind, sind mit einem Preisaufschlag von 30% zu vergüten, wenn und soweit nichts anderes vereinbart ist.

IV. Vergütung, Rechnungslegung

(1) Die Vergütung ist im Vertrag angegeben. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, richtet sich die Vergütung nach Zeitaufwand, der dem Kunden gemäß der jeweils zum Zeitpunkt Leistungserbringung gültigen Comsol-Preisliste für Dienstleistungen berechnet wird. Die Abrechnung erfolgt nach Stunden bzw. Tagen. Zu dem vom Kunden zu vergütenden Zeitaufwand gehört auch die Teilnahme der Mitarbeiter vom Comsol an Besprechungen.

(2) Außerdem hat der Kunden die Comsol im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstehenden Kosten (z.B. Reise- und Übernachtungskosten, Spesen) zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus den Vertragsdokumenten oder – soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der Comsol-Preisliste für Dienstleistungen.

(3) Ein im Vertrag angegebener Zeitaufwand ist lediglich eine Schätzung, wenn dieser nicht explizit als Obergrenze vereinbart ist. Überschreitungen des geschätzten Zeitaufwandes können sich während der Erbringung der Leistung ergeben. Comsol wird den Kunden informieren, sobald die Überschreitung erkannt wurde. Eine Obergrenze des Zeitaufwandes ist nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

(4) Comsol behält sich vor, dem Kunden Leistungen mit einem monatsüberschreitenden Zeitaufwand monatlich in Rechnung zu stellen. Leistungen, die innerhalb eines Monats abgeschlossen werden, wird Comsol unmittelbar nach ihrer Erbringung berechnen. Comsol wird dem Kunden die Erfassung des Zeitaufwandes als Stunden- bzw. Tageszettel (Zeitnachweise) den jeweiligen Rechnungen beifügen. Der Kunde wird die Zeitnachweise unverzüglich prüfen und Comsol Beanstandungen innerhalb von 7 Werktagen nach Rechnungsdatum unter Angaben der Gründe schriftlich mitteilen. Nach Ablauf dieser Frist gelten die Leistungsnachweise als anerkannt und die berechneten Leistungen dem Zeitaufwand nach als erbracht.

(5) Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

V. Kündigung

Die ordentliche Kündigung des Vertrages ist ausschließlich gem. § 648 BGB möglich. Dies gilt auch dann, wenn ausschließlich Dienstleistungen vereinbart sind. Die Vorschriften zur Kündigung von Dienstleistungsverträgen findet keine Anwendung. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

VI. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

(1) Werden von Comsol Beratungsleistungen erbracht und obliegt es dem Kunden, die mit den Beratungsleistungen erzielten Erkenntnisse bzw. Ergebnisse ganz oder teilweise selbst umzusetzen oder in ein System einzuführen, so haftet Comsol nicht für Richtigkeit und Eignung der Beratungsleistungen, insbesondere nicht dafür, dass der mit der beauftragten Beratung verfolgte Zweck erreicht werden kann.

(2) Werden von Comsol reine tätigkeitsbezogene Leistungen ohne vereinbarten Erfolg erbracht, haftet Comsol ausschließlich für die vertragsgemäße Verrichtung der vereinbarten Tätigkeiten.

VII. Abnahme und Mängelhaftung bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht die Leistung von Comsol der vereinbarten und handelt es sich dabei um eine erfolgsbezogene Leistung, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen [(2) bis (11)]:

(2) Der Kunde hat die Leistungen von Comsol unverzüglich nachdem dem Comsol diese als fertig angezeigt hat (Fertigmeldung) zu überprüfen und Comsol unverzüglich, spätestens jedoch 10 Werktage nach Fertigmeldung (Abnahmefrist) schriftlich die Abnahme zu erklären. Erklärt der Kunde die Abnahme gegenüber Comsol nicht innerhalb vorgenannter Abnahmefrist, ohne tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen, so gelten die als fertig angezeigten Leistungen von Comsol mit Ablauf der Abnahmefrist als abgenommen. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme nicht verweigert werden. Vorstehendes gilt gleichermaßen für Teilleistungen, die als abgeschlossene Leistungen brauchbar oder werthaltig sind.

(3) Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde die Leistungen 7 Werktage nutzt, ohne Comsol tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen. Die Funktionsprüfung innerhalb der Abnahmefrist gilt nicht als Nutzung in diesem Sinne.
(4) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel Comsol unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei anzugeben, wie sich der Mangel zeigt und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt. Mängelansprüche bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.
(5) Comsol wird den vom Kunden ordnungsgemäß gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Nachlieferung, beseitigen. Das Wahlrecht, auf welche Art und Weise ein Mangel beseitigt wird, liegt bei Comsol. Das Recht von Comsol, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden nicht unzumutbar ist, ist Comsol berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Leistung (z.B. „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Ausweichlösung zu entwickeln.
(6) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde Comsol schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, wenn dem Kunden die Fristsetzung nicht unzumutbar ist und wenn Comsol die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist unter den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern und ggf., wenn Comsol ein Verschulden trifft, Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist hat der Kunde binnen angemessener Frist zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er seine vorstehenden Rechte geltend macht. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht bei einem unwesentlichen Mangel. Mit Erklärung der Minderung entfällt der Anspruch des Kunden auf eine mangelfreie Leistung. Mit Erklärung des Rücktritts erlischt der Anspruch des Kunden auf die Leistung.
(7) Comsol haftet nicht für Mängel, die auf unvollständigen oder falschen Angaben oder einer mangelhaften Mitwirkung des Kunden beruhen.
(8) Comsol haftet nicht für Mängel, die nach Änderung der Einsatz- und/oder Betriebsbedingungen, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, nach Eingriffen in die Leistung bzw. Software, wie Veränderungen, Anpassungen, Verbindung mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Mängel bereits bei Fertigmeldung bzw. Übergabe der Leistung vorlagen und mit oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.
(9) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf den Leistungen von Comsol beruht, hat der Kunde Comsol, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend der zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels geltenden Comsol-Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen.
(10) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist Comsol berechtigt, für die durch den Kunden gezogenen Nutzungen aus der Anwendung der Leistung bzw. Software in der Vergangenheit bis zur Rückabwicklung eine angemessene Entschädigung zu verlangen. Diese Nutzungsentschädigung wird auf Basis einer vierjährigen Gesamtnutzungszeit der Leistung bzw. Software berechnet, wobei ein angemessener Abzug für den Mangel, der zum Rücktritt geführt hat, vorzunehmen ist.
(11) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

VIII. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat für die von Comsol mit der Leistungserbringung beauftragten Mitarbeiter und Dritten geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger sicher und vor dem Zugriff Unbefugter geschützt gelagert werden können.
(2) Der Kunde wird Comsol bei Bedarf alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang kostenfrei zur Verfügung stellen und alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen unverzüglich verschaffen.
(3) Der Kunde unterstützt Comsol umfassend und unentgeltlich, in dem er z.B. die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung schafft, insbesondere Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt und an Spezifikationen und Tests mitwirkt. Er gewährt Comsol bzw. deren Mitarbeitern Zugang zur für die Leistungserbringung relevanten Hard- und Softwareumgebung (Systemumgebung) und ermöglicht Zugang per Datenfernübertragung (z.B. Internet oder VPN) zu dieser, soweit dem keine Gründe entgegenstehen, die wichtiger sind, als die Leistungserbringung selbst.
(4) Soweit Comsol im Rahmen der Beratung Software zu Testzwecken beim Kunden installiert, ist es Sache des Kunden, rechtzeitig für eine geeignete Systemumgebung zu sorgen. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme dazu angehalten, alle Funktionen der Leistungen unter seiner Systemumgebung zu testen.
(5) Comsol haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemäßen Datensicherung ist auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände täglich und tagaktuell in maschinenlesbarer Form nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
(6) Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind wesentliche Vertragspflichten (Hauptleistungspflichten), deren Leistungsstörungen (z.B. Nicht- oder Schlechterfüllung) die gleichen rechtlichen Folgen (z.B. Verzug) haben und für Comsol die entsprechenden Ansprüche (z.B. Schadensersatz) begründen, wie Leistungsstörungen bei Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Comsol für die Dauer der Pflichtverletzung, zuzüglich einer Wiederanlaufzeit, nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter Verletzung von Mitwirkungspflichten ist Comsol berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

IX. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den Leistungen von Comsol ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Recht, diese für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen. Comsol ist Urheber und in jeder Hinsicht frei, diese Leistungen in jeder Nutzungsart zu nutzen und zu vermarkten.
(2) Comsol ist neben der Überlassung der Leistungen einschließlich etwaiger Benutzerdokumentation nicht zur Überlassung von Quellcodes und Entwicklungsdokumentationen verpflichtet.
(3) Soweit Comsol Standardsoftware verwendet bzw. anpasst, bestimmen sich die Nutzungsrechte an dieser nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers, wenn und soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
(4) Alle dem Kunden gewährten und zu gewährenden Rechte stehen unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Leistungen vom Comsol. Zahlt der Kunde eine fällige Forderung trotz Mahnung nicht, hat Comsol das Recht, die dem Kunden für die nicht bezahlten Leistungen bereits gewährten Nutzungsrechte zu widerrufen.

X. Schulungen

(1) Comsol erbringt die Schulungsleistungen an seinem Sitz, wenn kein anderer Ort vereinbart ist. Erbringt Comsol Schulungsleistungen an einem anderen Ort, so hat der Kunde kostenfrei geeignete Räumlichkeiten und Technik sowie eine ausreichende Anzahl an geeigneter Hardware mit der installierten Schulungssoftware für Comsol kostenfrei bereitzustellen.
(2) Reise- und Übernachtungskosten sowie Spesen der Teilnehmer trägt der Kunde. Eine geringere als die vereinbarte Teilnehmerzahl hat keinen Einfluss auf die Höhe der Vergütung von Comsol.

XI. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen für z.B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen entsprechende Anwendung.