

§ 1 Geltung der Bedingung

1. Diese Allgemeinen Servicebedingungen gelten in allen Verträgen, im Rahmen derer B & S Consulting Hotline und Consulting Serviceleistungen gegenüber Kunden erbringt. Ergänzend gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der B & S Consulting.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn B & S Consulting ihnen nicht ausdrücklich widerspricht und den Vertrag durchführt.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. B & S Consulting übernimmt Serviceleistungen, für die beim Kunden eingesetzte Kommunikationslösung. Die Serviceverpflichtung bezieht sich nur auf Software in ihrer jeweils neuesten Fassung, soweit nicht im Einzelfall eine Aktualisierung durch den Kunden unzumutbar ist.
2. Die Leistungspflicht beginnt mit dem im Servicevertrag genannten Datum. B & S Consulting erbringt seine Leistungen während seiner regelmäßigen Arbeits- und Geschäftszeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
3. Vereinbarte Leistungen – insbesondere auch telefonische Beratungen über die Hotline – können nur von dem im Servicevertrag genannten Mitarbeiter des Kunden oder einem von diesem schriftlich benannten Stellvertreter angefordert werden.

§ 3 Leistungen

1. **Telefonische Kurzberatung / Hotlineservice.** B & S Consulting steht zur telefonischen Kurzberatung für 15 Minuten zur Verfügung. Alle erteilten Auskünfte sind unverbindlich.
2. **Abgrenzung des Serviceumfangs.** Zum Umfang der vertragsgemäßen Service gehören insbesondere nicht die Installation von Updates, Unterstützungen Vorort, Schulungen und die Beseitigung solcher Störungen oder die Vorname solcher Änderungen, die wegen der Änderung bestehender Betriebssysteme oder der Hardwareumgebung oder wegen eigenmächtiger Veränderung der Software oder deren nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch erforderlich werden.
3. **Weiteres kostenpflichtiges Leistungsangebot.** Weitere Leistungen bietet B & S Consulting gegen gesonderte Berechnung an und zwar insbesondere:
 - 3.1. **Teststationen bei allgemeinen Kommunikationsproblemen.** Für die Dienste Telefon und ISDN stellt B & S Consulting Testmöglichkeiten (z.B. bei Verlegungen eines Kundenanschlusses von „A“ nach „B“) zur Verfügung.
 - 3.2. **Installation neuer Hard- oder Software.** Auf Wunsch des Kunden führt B & S Consulting gegen getrennte Berechnung die Installation neuer Kommunikations-Hardware und / oder Software durch.

§ 4 Mitwirkungspflicht des Kunden

1. Der Kunde wird die Software ordnungsgemäß und durch geschultes Personal benutzen. Treten im Zusammenhang mit der Benutzung der Software Probleme auf, so wird sich der Kunde zunächst an B & S Consulting wenden und die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Fehlerbestimmung und Fehlerbeseitigung ergreifen. B & S Consulting wird nur dann zur Fehlerbeseitigung verpflichtet, wenn:
 - 1.1. Der Fehler in der zuletzt von B & S Consulting ausgelieferten Version vorliegt, soweit nicht die Installation dieser Version für den Kunden im Einzelfall unzumutbar ist.
 - 1.2. Die Fehlermeldung schriftlich, unter Beifügung von Kopien der Ausdruck erfolgt ist.
 - 1.3. Der Fehler exakt beschrieben ist, erforderlichenfalls mit Basisdaten (z.B. Kopien)
 - 1.4. Der Fehler wiederholbar ist, zumindest aber durch den Kunden dokumentiert ist
2. Der Kunde ist verpflichtet, B & S Consulting im Rahmen des zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen und B & S Consulting Testmöglichkeiten einzuräumen.

§ 5 Preise und Zahlungsbedingungen

1. Die Servicegebühren werden für den im Servicevertrag vereinbarten Berechnungszeitraum im Voraus am ersten Tage des Berechnungszeitraumes fällig. Der Berechnungszeitraum beträgt max. 12 Monate. Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich die Vergütungen, Spesen und Nebenkosten nach den jeweils gültigen Preisen und Bedingungen von B & S Consulting, welche dem Kunden vor Inangriffnahme der Arbeiten zur Kenntnis gebracht werden. Wegezeiten sind Arbeitszeiten.

Gerät ein Kunde mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, so darf B & S Consulting Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Satz für Hauptrefinanzierungsgeschäfte der Deutschen Bundesbank in Rechnung stellen. Außerdem werden im Verzugsfall sämtliche Forderungen, auch aus anderen Aufträgen oder Einzelverträgen, sofort fällig, die B & S Consulting aus der Geschäftsbeziehung gegenüber dem Kunden zustehen.
2. Die Servicegebühren können mit einer Vorankündigungsfrist von drei Monaten jeweils zum Beginn eines neuen Abrechnungszeitraumes an die allgemeine Preisentwicklung angepasst werden. Der Kunde hat das Recht, den Servicevertrag schriftlich mit einmonatiger Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der von B & S Consulting gewünschten Servicegebührenanpassung zu kündigen, wenn er den Vertrag zu den geänderten Konditionen nicht fortführen will. Der Kunde kann nur mit rechtskräftigen oder anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.

§ 6 Vertraulichkeit

1. Der Kunde und B & S Consulting sind verpflichtet, die ihnen im Rahmen der Vertragsdurchführung vom jeweiligen Vertragspartner überlassenen Unterlagen und das sonstige vom Vertragspartner vermittelte und nicht allgemein zugänglich Know-How geheim zu halten. Mitarbeiter und sonstige mit der Vertragsdurchführung betraute Dritte sind in geeigneter Form zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

§ 7 Rechte

1. Soweit dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages von B & S Consulting Vertragsgegenstände überlassen werden (z.B. Updates, Dokumentationen etc.) stehen die Rechte an diesen Vertragsgegenständen ausschließlich Software Hersteller zu. Durch die Überlassung erhält der Kunde ein Nutzungsrecht in dem Umfang, in dem ihm für die gepflegte Ursprungssoftware ein Nutzungsrecht eingeräumt wurde.
2. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Unterlagen und das sonstige Know-How über die Software oder über von B & S Consulting erstellte Unterlagen, Beschreibungen oder ähnliche Informationen sowie das sonstige ihm vermittelte und nicht allgemein zugängliche Know-How über die Software geheim zu halten. Mitarbeiter und sonstige mit der Vertragsdurchführung betraute Dritte sind in geeigneter Form zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

§ 8 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Partnern jeweils mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres gekündigt werden. Ein Vertragsjahr beginnt am Monatsersten des ersten vollen Vertragsmonats. Jede Kündigung bedarf zu Ihrer Wirksamkeit der eingeschriebenen Schriftform.
2. Die Kündigungsrechte gem. § 9 Abs. 1 und § 9 Abs. 3 und das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt. B & S Consulting ist zur fristlosen Kündigung des Vertrages insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung der Pflegegebühren nicht nur kurzfristig in Verzug gerät oder die Software ändert und dadurch den Service erschwert.

§ 9 Unzureichende Leistungen; Haftung

3. Erbringt B & S Consulting seine vertragsgemäßen Leistungen nicht oder nicht in vertragsgemäßer Beschaffenheit, so kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn er B & S Consulting schriftlich unter Androhung der Kündigung eine Nachfrist von mindestens vier Wochen zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung gesetzt hat und diese Frist fruchtlos abgelaufen ist.
4. B & S Consulting haftet unbeschränkt für Schäden, die aus einem Fehlen durch B & S Consulting zu gesicherter Eigenschaft oder aus Rechtsmängeln entsteht. B & S Consulting schließt jede Haftung für durch den Software Hersteller abgegebene Zusicherung von Eigenschaften oder aus Rechtsmängeln des Software Herstellers aus.
5. Die Haftung der B & S Consulting wegen anfänglichem Unvermögens ist auf solche Schäden begrenzt, die in vertragstypischer vorhersehbarer Weise entstehen. B & S Consulting schließt jede Haftung für anfängliches Unvermögen des Software Herstellers aus.
6. Daneben haftet B & S Consulting unbeschränkt nur für den Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch Ihrer Vertreter und leitenden Angestellten. In einem solchen Fall ist die Haftungsbeschränkung für anfängliches Unvermögen gemäß Absatz 3 entsprechend anzuwenden. Es wird jegliche Haftung für sonstige durch B & S Consulting beauftragte Dritte ausgeschlossen.
7. Eine Haftung der B & S Consulting für Leichtfahrlässigkeit besteht nur, soweit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszweckes von besonderer Bedeutung ist. Wird eine solche wesentliche Vertragspflicht verletzt, ist die Haftungsbeschränkung für anfängliches Unvermögen gemäß Absatz 3 entsprechend anzuwenden.
8. Für die leicht fahrlässige Verursachung eines Datenverlustes haftet B & S Consulting nur für den Wiederherstellungsaufwand unter Verwendung der vom Kunden einmal täglich anzufertigenden Sicherungskopien.
9. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt und betrifft im Falle von Modulen und Softwarelösungen von Softwareherstellern ausschließlich die Softwarehersteller.

§ 10 Schlußvorschriften

1. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist Bebra. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschuß des UN-Kaufrechtes.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Diese Allgemeinen Consulting Servicebedingungen des Service – Level „Standard“ haben Gültigkeit für die folgenden Firmen:

- 1.) **B & S Consulting GmbH & Co. KG**, Rheinstraße 7, D – 36205 Sontra, Telefon: 05653 / 9140-78 – Telefax: 05653 / 9140-79
- 2.) **B & S Consulting Verwaltungs GmbH**, Rheinstraße 7, D – 36205 Sontra, Telefon: 05653 / 9140-78 – Telefax: 05653 / 9140-79