

Besondere Bedingungen für Support

der COSMO CONSULT Unternehmensgruppe

1. Anwendungsbereich

- 1.1. Die Besonderen Bedingungen für Support gelten für alle Verträge bzw. Bestellungen von Supportleistungen und gelten insoweit ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von COSMO CONSULT („AGB“).

2. Leistungsgegenstand

- 2.1. COSMO CONSULT erbringt während der Vertragslaufzeit und nach näherer Maßgabe des jeweiligen Bestellscheins die vertraglichen Leistungen („Supportleistungen“) bezogen auf die dort genannte Standardsoftware für den KUNDEN. In dem Bestellschein ist auch die beauftragte Leistungsstufe (Digital, Basic oder Premium) bestimmt. Servicezeiten und Reaktionszeiten richten sich ebenfalls nach dem Bestellschein.
- 2.2. Die Leistungserbringung erfolgt auf dienstvertraglicher Basis. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand der Besonderen Bedingungen Support. COSMO CONSULT schuldet über die Erbringung der Supportleistungen hinaus keinen Erfolg.
- 2.3. Individualisierungen sind nur dann Gegenstand der Supportleistungen, wenn dies ausdrücklich im Bestellschein vereinbart wurde.
- 2.4. Die Lizenzierung von Standardsoftware und die Zurverfügungstellung neuer Versionen von Standardsoftware sind nicht Gegen-

stand der Besonderen Bedingungen Support, sondern Gegenstand der gesonderten Besonderen Bedingungen für Subscription oder der Besonderen Bedingungen für Lizenzkauf.

- 2.5. Hardware ist nicht Gegenstand dieser Besonderen Bedingungen Support.
- 2.6. Zusätzliche Leistungen wird COSMO CONSULT nur auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung gegen zusätzliche Vergütung erbringen. Soweit nicht anders vereinbart, berechnet sich diese zusätzliche Vergütung nach Aufwand gemäß der jeweils geltenden Preisliste von COSMO CONSULT.

3. Leistungsumfang

- 3.1. Inhalt und Umfang der Supportleistungen bestimmen sich nach diesen Besonderen Bedingungen für Support und dem jeweiligen Bestellschein.
- 3.2. COSMO CONSULT erbringt die Supportleistungen sorgfältig und fachmännisch unter Berücksichtigung der allgemein anerkannten Regeln der Technik.
- 3.3. COSMO CONSULT übernimmt die Verfolgung von gemeldeten Störungen der Softwareprodukte an die jeweils zuständige Produktentwicklung.
- 3.4. COSMO CONSULT stellt eine technologisch aktuelle Infrastruktur in Abhängigkeit vom gewählten Service Level gemäß dem Bestellschein zur Verfügung, mit deren

Hilfe der KUNDE telefonisch oder per Internet einen Kontakt zu COSMO CONSULT aufbauen und Unterstützungsleistungen anfordern kann. Voraussetzung für die Nutzung dieser Infrastruktur ist die kompatible Bereitstellung entsprechender Technologie auf Kunden-seite nach den jeweiligen Vorgaben von COSMO CONSULT.

- 3.5. Leistungen von COSMO CONSULT infolge von Bedienungsfehlern des KUNDEN, allgemeine Dienstleistungsanfragen und Change-Requests sind als zusätzliche Leistungen zusätzlich zu vergüten.

4. Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen können nach Maßgabe des Bestellscheins gesondert beauftragt werden.

5. Mitwirkungspflichten des KUNDEN auf dessen Kosten

- 5.1. Der KUNDE ist verpflichtet, Störungen der Softwareprodukte unverzüglich an COSMO CONSULT zu melden und die für die Störungsbehebung erforderlichen und zweckdienlichen Informationen COSMO CONSULT unverzüglich und umfassend zur Verfügung zu stellen. Erfolgt die Störungsmeldung nicht rechtzeitig, so ist die Mängelhaftung von COSMO CONSULT ausgeschlossen.
- 5.2. Der KUNDE wird, soweit möglich, die gemeldete Störung dokumentieren und diese Dokumentation

COSMO CONSULT zur Verfügung stellen.

- 5.3. Der KUNDE hat dafür Sorge zu tragen, dass COSMO CONSULT die für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen erforderliche Infrastruktur, wie z.B. die erforderlichen technischen Einrichtungen, Strom-, Telefon- und Datenleitungen, unentgeltlich zur Verfügung stehen und zur Verfügung gestellt werden.
- 5.4. Die Parteien benennen jeweils eine Person und einen Stellvertreter, die für die Durchführung des Vertrages verantwortlich sind. Beide Parteien stellen sicher, dass diese Personen über die notwendige technische Erfahrung, ein vertieftes Verständnis der Softwarelösung und deren Implementierung beim KUNDEN verfügen, entscheidungsbefugt sind und die jeweilige Partei vertreten können.

6. Vergütung

- 6.1. Die Vergütung und deren Abrechnungsmodus richtet sich nach dem jeweiligen Bestellschein.
- 6.2. Der KUNDE vergütet zusätzliche Leistungen gemäß der jeweils geltenden Preisliste von COSMO CONSULT, sofern nichts anderes vereinbart wurde. COSMO CONSULT stellt die erbrachten Aufwände jeweils nach Erbringung der zusätzlichen Leistungen - in der Regel monatlich - in Rechnung.
- 6.3. COSMO CONSULT ist berechtigt, insbesondere bei Änderungen der relevanten Preise und des

Lohnniveaus die vereinbarte Vergütung zu erhöhen oder herabzusetzen. COSMO CONSULT wird dem KUNDEN die Änderung der vorgenannten Preise zwei Monate vorher mitteilen. Bei einer Erhöhung um mehr als zehn Prozent ist der KUNDE berechtigt, diesen Supportvertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum jeweiligen Ablauf der Vertragslaufzeit zu kündigen.

7. Vertragslaufzeit, Kündigung

- 7.1. Der Support beginnt mit der Unterzeichnung des jeweiligen Bestellscheins und läuft unbefristet, sofern der Bestellschein nicht von einer der Parteien mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt wird.
- 7.2. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.3. Im Fall einer Kündigung hat COSMO CONSULT einen Anspruch auf Vergütung der bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen und Aufwendungen.