

Ergänzende Bedingungen IT-Consulting (inkl. Schulungen und Hotline)

Unsere Consulting-Dienstleistungen, die wir ausschließlich Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunden“) - und hierauf beschränkt - anbieten, unterliegen den nachstehenden ergänzenden Geschäftsbedingungen, die den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (<http://www.fuh.de/pdf/AGB.pdf>), welche im Übrigen gelten, vorrangig sind:

1. Vertragsgegenstand

- a. Wir erbringen unsere Leistungen ausschließlich im IT-Bereich und, soweit sie sich Software beziehen, beschränkt auf unsere eigene Software und - näher zu spezifizierende - Standardsoftware von Dritten; bei etwaigen außerhalb dieses Bereichs gegebenen Auskünften handelt es sich um unverbindliche Einschätzungen und hierauf basierende Empfehlungen.
- b. Sind Teil des Vertragsgegenstandes unsere Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Rahmen von Einzelprojekten, ermitteln wir
 - die zu bewältigenden Datenkapazitäten, Datenflüsse und Programmabläufe;
 - die daraus resultierenden weiteren Anforderungen an die zu erstellende Software, vor allem hinsichtlich des zu bewältigenden Mengengerüsts;
 - etwaige einzusetzende Netzwerk- und Kommunikationssoftware;
 - etwaige zu erstellende Anwendungssoftware und deren Funktionalitäten oder ggf. den Einsatz von Standardsoftware und deren Anpassungen und Funktionalitäten;
 - die ggf. einzuhaltenden Antwort- und Reaktionszeiten;
 - sämtliche einzuhaltende rechtliche und technische Vorgaben einschließlich in Betracht kommender DIN-Normen;und definieren
 - die erforderlichen Hard- und Softwareschnittstellen zu bereits vorhandenen Systemen und Datenformaten des Kunden;
 - das an den vorbezeichneten Anforderungen orientierte Datensicherungskonzept;
 - ggf. ein Konzept zum Schutz gegen Angriffe Dritter auf das System.
- c. Sind Teil des Vertragsgegenstandes Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Rahmen einer allgemeinen EDV-Optimierung, so
 - beraten wir den Kunden bei der Systemanalyse, der Kaufentscheidung, der Systemeinführung sowie bei der Umstellung von Systemen;
 - analysieren wir die bei dem Kunden eingesetzte EDV;
 - stellen fest, welche Teile dieser EDV zum Vorteil des Kunden extern auf Dienstleister ausgelagert werden sollten;
 - erarbeiten eine Konzeption für die Abstufung zwischen innerbetrieblicher und fremd unterstützter EDV;
 - beschreiben wir die Anschaffungen und Anpassungen, die innerbetrieblich zur Durchführung der Konzeption erforderlich sind;
 - entwerfen wir einen Termin- und Kostenplan zur Durchführung der Konzeption und
 - beraten wir den Kunden bei allen Fragen, die bei Gewährleistung, Wartung / Pflege, Systemanpassung oder -erweiterung auftreten können.
- d. Sind Teil des Vertragsgegenstandes Einführungs-Unterstützungsleistungen im Rahmen von Schulungen in von uns gelieferte oder zur Auswahl empfohlene Systeme, so
 - vermitteln wir dem Kunden bzw. von ihm benannten Dritten alle Kenntnisse und Informationen, um die von uns gelieferten oder zur Auswahl empfohlenen Systeme, die zuvor in einer gesonderten Systemspezifikation zu definieren sind, benutzen zu können.
- e. Sind Teil des Vertragsgegenstandes Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Rahmen einer Telefonhotline, so
 - stellen wir an Baden-Württembergischen Werktagen außer an Samstagen Montags bis Freitags von 08:00 bis 12:00 und von 13:00 bis 16:30 Uhr durch geschultes Personal unser besonderes Know-how ein bestimmtes beim Kunden im Einsatz befindliches Softwareprodukt oder IT-System betreffend, das zuvor einzelvertraglich festgelegt wird, im Rahmen einer telefonischen

Kurzberatung zur Verfügung (Basisleistung). Auf gesondert vereinbarte, darüber hinausgehende Hotlinezeiten sind Aufschläge in Höhe von 100 % der Basisleistung zu entrichten.

- f. Aufgaben der Projektleitung erbringen wir auf Anfrage und - insoweit ergänzend - zu besonderen Bedingungen.
- g. Obige Leistungen nach lit. b bis f werden ausnahmslos auf dienstvertraglicher Basis erbracht; ein wie auch immer gearteter Erfolg unserer Leistung ist insoweit nicht geschuldet.
- h. Aufgaben der Handbuch-/Anwenderdokumentationserstellung für nicht von uns selbst entwickelte und / oder vertriebene IT-Systeme erbringen wir auf Anfrage und - insoweit ergänzend - zu besonderen Bedingungen.

2. Einsatzort und Ansprechpartner

- a. Genereller Einsatzort für die Durchführung der Beratungsleistungen und Schulungen sowie der Telefonhotline sind unsere Geschäftsräume.
- b. Der Kunde benennt uns einen qualifizierten Ansprechpartner, der zur Klärung von Fragen zur Verfügung steht und berechtigt ist, verbindliche Auskünfte zu geben und Entscheidungen zu treffen.

3. Mitwirkungspflichten / Geschäftsgrundlage

- a. Nachstehende Mitwirkungspflichten sind Hauptpflichten und wesentliche Geschäftsgrundlage.
- b. Der Kunde ist verpflichtet, in einer dem Vertragszweck entsprechenden Weise mitzuwirken. Von diesen Mitwirkungspflichten sind insbesondere umfasst: die Erteilung umfassender Auskünfte über den vorgesehenen generellen Einsatzzweck und Anwendungsbereich der EDV bzw. der Software sowie die Erteilung sämtlicher in der Sphäre des Kunden liegenden Informationen, wie z.B. Unternehmensziele, besondere organisatorische, verwaltungstechnische, verfahrenstechnische Gegebenheiten oder sonstige Vorgaben und Sachverhalte, die als Systemumfeld relevant sein können.
- c. Der Kunde stellt für uns, soweit erforderlich, den Zugang zu seinen Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen sicher. Der Fernzugang erfolgt über eine automatisierte verschlüsselte IPSec- oder OpenVPN-Remote-Verbindung ohne weitere (Client-) Software. Für Hotlineleistungen ist der Fernzugang zwingende Voraussetzung.
- d. Der Kunde stellt, sofern die Leistungserbringung in seinem Hause vereinbart ist, adäquate Büroräume mit folgender Ausstattung kostenlos zur Verfügung:
 - Telefon mit Wahlmöglichkeit im Inland
 - Zugang zu unserem Netz über einen ISDN-, DSL-, Glasfaser- oder vergleichbaren Anschluss
 - Whiteboard und/oder Flipchart
 - Zugang zu Kopierern, Druckern, Fax und Besprechungsräumen.
- e. Bei Schulungen ist vom Kunden zu gewährleisten, dass die zu schulenden Personen zumindest über Grundkenntnisse im EDV- und PC-Bereich verfügen.
- f. Für die Telefonhotline gilt, dass diese nicht die Anwenderschulung oder das Nachschlagen im Handbuch ersetzt. Ist eine weiter gehende Recherche erforderlich, können wir diese Recherche durchführen und die Frage dann in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten. Der Kunde wird uns alle für die Beratung erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente zur Verfügung stellen. Wir sind nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass auf Seiten des Kunden keine oder keine ausreichende Schulung vorhanden ist. Anfragen an die Hotline dürfen grundsätzlich nur von vereinbarten Ansprechpartnern beim Kunden getätigt werden, es sei denn, es liegt ein Notfall vor.
- g. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für uns kostenfrei erbracht werden. Sämtliche von Kunden zu erbringenden Leistungen sind Voraussetzung für unsere vertragsgemäße Leistungserbringung. Erfüllt der Kunde diese Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig, so gehen sich daraus ergebende fruchtlose Zeitaufwände, Entgelterhöhungen oder Terminverschiebungen zu seinen Lasten.
- h. Für die Durchführung des Vertrages notwendige Termine und Besprechungen sind sachgerecht mit uns abzustimmen und für den Fall, dass diese erkennbar nicht wahrgenommen werden können, rechtzeitig Rücksprache mit uns zu halten.

- i. Der Kunde hat für eine ausreichende laufende Sicherung seiner Daten zu sorgen.

4. Vergütung

- a. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, berechnen wir unseren zeitlichen Aufwand nach Maßgabe unserer aktuellen Sätze gemäß beigefügter Übersicht. Ein entsprechender Status über durchgeführte Leistungen mit den dafür verbrauchten Aufwänden wird durch uns geführt und kann vom Kunden jederzeit eingesehen werden.
- b. Reisekosten und Aufwand für vom Kunden veranlasste Reisen - wie beispielsweise Anreise, Reisezeit, Spesen und Übernachtung - werden uns nach Maßgabe gesonderter Vereinbarung zusätzlich erstattet bzw. vergütet.
- c. Die nach Buchstaben a. und b. entstandenen Aufwendungen stellen wir spätestens monatlich in Rechnung.

5. Nutzungsrechte

- a. Mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde an den von uns für ihn erstellten Plänen und Dokumentationen das einfache, zeitlich und räumlich unbegrenzte Recht, die Arbeitsergebnisse für interne Anwendungen und Zwecke einzusetzen, zu vervielfältigen, zu bearbeiten sowie mit anderen Programmen oder Materialien zu verbinden.
- b. Im Übrigen bleiben uns alle Rechte vorbehalten, d.h. insbesondere, das Recht, die vorgenannten Leistungen nach Belieben zu vervielfältigen, zu verbreiten, vorzuführen, zu bearbeiten, umzugestalten oder zu verändern, weiterzuentwickeln, über Telekommunikationsleitungen oder auf drahtlose Weise zu übertragen und Dritten ohne Zustimmung des Kunden beschränkte oder unbeschränkte, einfache oder ausschließliche Nutzungsrechte einzuräumen, soweit dem nicht gesetzliche oder vertragliche Geheimhaltungspflichten entgegen stehen.