



Computer & Internet Service OHG

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Support und Wartung von Softwarelösungen

PCSG - Computer & Internet Service OHG
Pfaffenberger Weg 142
42659 Solingen

Stand: 10. Jan. 2022

§ 1 - Geltungsbereich, Änderungsbefugnis

- 1) Alle Software Wartungsverträge zwischen der PCSG Computer & Internet Service OHG (im folgendem „PCSG“ genannt) und dem Vertragspartner (im Folgenden “Kunden” genannt) werden ausschließlich zu folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) abgeschlossen.
- 2) PCSG behält sich vor, die AGB zu ändern. Diese Änderungen werden allen Vertragspartnern umgehend auf digitalem Wege mitgeteilt. Wird den Änderungen nicht innerhalb von vier Wochen widersprochen, gilt die Neufassung der AGB als akzeptiert.
- 3) Die AGB sind online unter <https://www.pcsq.de/AGB> abrufbar. Der Kunde bestätigt durch seine Unterschrift im Rahmen eines Wartungsvertrages, dass er in zumutbarer Weise Gelegenheit hatte, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen. Durch seine Unterschrift erkennt er die AGB als gültige Vertragsgrundlage an.

§ 2 - Pflichten von PCSG

- 1) PCSG ist verpflichtet das im Wartungsvertrag festgelegte System des Kunden gemäß §§ 2, 4 dieser AGB sowie der im Wartungsvertrag definierten Leistungstabelle laufend zu warten.
- 2) PCSG ist verpflichtet die Software in regelmäßigen Abständen – gemäß Leistungstabelle – auf Verfügbarkeit von Updates für System und Erweiterungen zu prüfen. Geprüft werden nur Erweiterungen, die ordnungsgemäß im System installiert sind und über eine Routine zur Prüfung auf Aktualisierungen verfügen. Die Prüfung von individuellen Anpassungen im System und in Erweiterungen muss im Wartungsvertrag gesondert vereinbart werden.
- 3) Wird durch PCSG festgestellt, dass Aktualisierungen von Minor- oder Patchversionen zur Verfügung stehen, so ist PCSG verpflichtet die Aktualisierung unverzüglich durchzuführen bzw. einen Termin für die Durchführung mit dem Kunden zu vereinbaren.
- 4) PCSG ist nicht verpflichtet im Rahmen des Wartungsvertrages Major-Updates durchzuführen.
- 5) Wird durch PCSG festgestellt, dass Major-Updates für das System oder für installierte Erweiterungen zur Verfügung stehen, so ist PCSG verpflichtet den Kunden darauf hinzuweisen. Auf Wunsch des Kunden ist PCSG verpflichtet einen Kostenvoranschlag für die Installation des Major-Updates zu erstellen. Lehnt der Kunde das Major-Update ab, so behält sich PCSG das Recht vor, den Wartungsvertrag zum Lebensende (EOL) der eingesetzten Software, ohne Einhaltung von Fristen, zu kündigen.
- 6) PCSG ist verpflichtet die Gebrauchstauglichkeit des Systems in angemessenen zeitlichen Abständen zu überwachen und etwaige Funktionsmängel zu beheben. Als Funktionsmängel gelten gestörte Funktionalitäten sowie die nicht- oder fehlerhafte

Anzeige des Systems nach einem Update oder nach Installation von neuen Plugins. Konfigurationen und inhaltliche Anpassungen am System sowie Änderungen zur Erhaltung von Browserkompatibilitäten sind nicht enthalten und müssen vom Kunden separat freigegeben werden.

- 7) Umfasst der Wartungsvertrag das Erstellen von Backups, verpflichtet sich PCSG in regelmäßigen Abständen Backups des Systems (Dateien und Datenbanken) anzulegen. Monatlich werden je nach gewähltem Tarif mehrere Backups angelegt und mindestens vier Wochen vorgehalten. Die Backups werden aufbewahrt, solange der Wartungsvertrag aktiv ist. Wird der Wartungsvertrag durch den Kunden oder durch PCSG beendet, so wird PCSG dem Kunden auf Wunsch alle gefertigten Sicherungen auf einem vom Kunden zu stellenden Datenträger aushändigen.
- 8) Umfasst der Wartungsvertrag das Monitoring des Systems, verpflichtet sich PCSG die Erreichbarkeit des Systems in regelmäßigen Abständen zu überprüfen. Hierzu wird eine automatisierte Verfügbarkeitsüberwachungssoftware (Zabbix) verwendet. Die Software informiert PCSG bzw. den Kunden im Fehlerfall. Zusätzlich können weitere Monitoring-Leistungen vereinbart werden. Diese Leistungen werden nach Aufwand und ggf. anfallenden Kosten (bspw. Softwarelizenzen) abgerechnet und in dem im Paket enthaltenen Wartungsintervall ausgeführt. Maßnahmen zu Ergebnissen von Scans werden mit dem Kunden besprochen und individuell bearbeitet.
- 9) Ist im Vertrag ein Service Level Agreements (SLA) enthalten oder hat der Kunde zusätzlich ein solches abgeschlossen, so gelten vorrangig die dort vereinbarten Leistungen und Supportzeiten. PCSG verpflichtet sich dann die Wartung und weitere Dienstleistungen am System gemäß des mit dem Kunden abgeschlossenen Service Level Agreements (SLA) zu erfüllen.

§ 3 - Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1) Der Kunde stimmt der Installation von Plugins und Erweiterungen zu, die zur Wartung des Systems benötigt werden und PCSG eine zentrale Verwaltung ermöglichen.
- 2) Der Kunde verpflichtet sich PCSG ständig einen Administrator-Zugang sowie Zugang zu Datenbanken und Dateien des Systems zur Verfügung zu stellen. Sollte einer der Zugänge nicht funktionieren, bestehen die Pflichten von PCSG nicht, bis der Zugang wiederhergestellt ist.
- 3) Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass das zu pflegende System dem allgemein üblichen Standard in Größe und Umfang entsprechen. Dazu zählt beispielsweise, dass nicht mehr als 20 Plugins/Erweiterungen installiert sind und dass das System nicht mehr als fünf Gigabyte Speicherplatz benötigt. Sollte das System dem allgemein üblichen Standard in Größe und Umfang nicht entsprechen, so wird PCSG den Kunden darauf hinweisen und es sind entsprechende Zusatzvereinbarungen zu treffen.
- 4) Der Kunde ist verpflichtet, PCSG über Änderungen, die er selbst oder Dritte am Quelltext oder der Umgebung des Systems vornehmen, zu informieren. Kommt er dieser Pflicht nicht nach, behält sich PCSG vor den Wartungsvertrag auszusetzen. Des Weiteren verfallen die Gewährleistungsansprüche des Kunden (siehe § 8 Abs. 7)

§ 4 - Ablauf der Wartung

- 1) Im Intervall, das der Wartungsvertrag vorgibt, führt PCSG die Wartung nach folgendem Schema durch:
 - i) Überprüfung auf Updates des eingesetzten Systems und der installierten Erweiterungen (Plugins)
 - ii) Wenn im Wartungsvertrag die Nutzung eines Staging-Systems enthalten ist, wird die Aktualisierung erst auf dem Staging-System getestet. Je nach Vereinbarung mit dem Kunden erfolgt eine Abnahme/Freigabe des Staging-Systems bevor das Produktivsystem aktualisiert wird. PCSG behält sich bei sicherheitsrelevanten Updates das Recht vor, das Produktivsystem auch ohne Freigabe des Kunden zu aktualisieren, wenn PCSG dies für notwendig erachtet.
 - iii) Erstellung eines Backups, wenn dies im Wartungsvertrag vereinbart ist.
 - iv) Die Installation von Minor- und Patch-Updates führt PCSG zu einem nach eigenem Ermessen ausgewählten Zeitpunkt und Zeitraum durch, sofern nichts anderes mit dem Kunden im Wartungsvertrag oder durch ein Service Level Agreement (SLA) vereinbart wurde. Der Kunde wird nur im Problemfall benachrichtigt.
 - v) Treten beim Update Probleme auf, die nicht innerhalb einer angemessenen Zeit behoben werden können, so wird PCSG den Zustand der Software vor dem Update wiederherstellen und das weitere Vorgehen mit dem Kunden besprechen.
 - vi) Nach Abschluss des Updates führt PCSG grundlegende Funktionstests sowie möglicherweise vereinbarte Sicherheit-Scans und weitere Tests des Systems durch.
 - vii) Das Wartungsintervall wird abgeschlossen und der Kunde wird, soweit dies vereinbart ist, über die Durchführung des Updates informiert.

§ 5 - Abrechnung enthaltener Leistungen

- 1) Enthält der Wartungsvertrag kein Arbeitszeitkontingent, ist in der Pauschale lediglich die Prüfung des Systems und der Erweiterungen auf verfügbare Aktualisierungen (Updates) enthalten. Die Kosten für das Durchführen der Aktualisierung werden nach Aufwand abgerechnet. Sollte der Aufwand für die Wartung im aktuellen Intervall mehr als zwei Stunden betragen, so wird PCSG das weitere Vorgehen mit dem Kunden besprechen. Die Parteien werden sich in einem solchen Fall verständigen, ob und in welchem Umfang PCSG weitere Leistungen erbringen soll.
- 2) Enthält der Wartungsvertrag ein Arbeitszeitkontingent, dann ist es für gewöhnlich so ausgelegt, dass Prüfung und Wartung des Systems innerhalb des Kontingents durchführbar ist. Kommt es bei der Wartung zu unvorhersehbaren Problemen, sodass der Aufwand das inklusive Zeitbudget um mehr als zwei Stunden überschreitet, dann hält PCSG mit dem Kunden – vor dem Fortsetzen der Arbeiten – Rücksprache.
- 3) Sofern die im Wartungsvertrag enthaltene Inklusiv-Arbeitszeit nicht im laufenden Monat verwendet wurde, kann die Arbeitszeit in den Folgemonat übertragen werden. PCSG führt dazu ein Zeitkonto für den Kunden.
- 4) Der Kunde erhält mit jeder Abrechnung oder auf Nachfrage eine Übersicht über das im aktuellen Wartungsintervall verbrauchte und das im nächsten Intervall zur Verfügung stehende Guthaben. Die überschüssige Inklusiv-Arbeitszeit kann für andere Leistungen (bspw. für Support, Funktionserweiterung, Anpassungen oder ähnliches) verwendet werden.
- 5) Nicht verwendete Arbeitszeit verfällt spätestens 3 Monate nach der Gutschrift.

- 6) Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Auszahlung der nicht verwendeten Arbeitszeit.

§ 6 - Sonstige Leistungen

- 1) Alle vom Kunden beauftragten Arbeiten, die über das im Wartungsvertrag enthaltene Stundenkontingent hinausgehen, werden in Zeiteinheiten von angefangenen 15 Minuten berechnet. Die zusätzlich erbrachten Leistungen werden dem Kunden zu Beginn des Folgemonats in Rechnung gestellt. Eine detaillierte Auflistung der erbrachten Leistungen wird der Rechnung beigelegt.

- 2) Sollen im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen PCSG und dem Kunden am System selbst oder an anderen Systemen, die mit dem System in Zusammenhang stehen (z.B. durch Neuentwicklung oder Migration in ein neues System), Leistungen durch PCSG erbracht werden, so können, wenn nicht anders vereinbart, die im Wartungsvertrag festgelegten Konditionen auch für diese Leistungen angewandt werden. Für Leistungen, die nicht die Wartung des im Wartungsvertrag genannten Systems betreffen, kommen je nach Art der erbrachten Leistung (Dienst-, Hosting- oder Softwareentwicklungsvertrag) ggf. andere AGB von PCSG (<https://www.pcsq.de/AGB>) zur Geltung.

§ 7 - Zahlungsmodalitäten

- 1) Der Kunde verpflichtet sich die im Wartungsvertrag genannte Gesamtsumme an PCSG zu zahlen.
- 2) PCSG wird dem Kunden die vertraglich geschuldete Vergütung monatlich bzw. jährlich in Rechnung stellen.
- 3) Bei Vertragsabschluss entscheidet der Kunde wie Leistungen, die über das im Wartungsvertrag enthaltene Stundenkontingent hinaus erbracht werden, von PCSG abgerechnet werden sollen. Die Arbeiten können differenziert nach Leistungskategorie (bspw. Contenterstellung, Entwicklung, Projektmanagement) gemäß der aktuellen Preisliste oder pauschal nach dem aktuellen Regelstundensatz berechnet werden.
- 4) Die im Wartungsvertrag vereinbarten Stundensätze und Rabatte gelten, wenn nicht anders vereinbart, auch für weitere Dienstleistungen zwischen PCSG und dem Kunden. Gegebenenfalls gelten zusätzlich die AGB der weiteren Dienstleistungen (Dienst-, Hosting- oder Softwareentwicklungsvertrag) siehe § 6.
- 5) Kommt der Kunde mit seiner Zahlungspflicht in Verzug, hat PCSG das Recht, den Wartungsvertrag zeitweilig einzustellen. Für den administrativen Aufwand wird ein Betrag von 30,00 € erhoben.

§ 8 - Gewährleistung und Haftung

- 1) Für Mängel der Leistungen haftet PCSG nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- 2) PCSG ist für die Inhalte, die der Kunde bereitstellt, nicht verantwortlich. Insbesondere ist PCSG nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen.
- 3) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet PCSG nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) sowie bei Personenschäden und nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes. Im Übrigen ist die vorvertragliche, vertragliche und außervertragliche Haftung von PCSG auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, wobei die Haftungsbegrenzung auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen von PCSG gilt.
- 4) Für die Gewährleistung gilt eine Gewährleistungsfrist von einem Jahr, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB) ist. Für Kunden, die Verbraucher (§ 13 BGB) sind, gilt eine Gewährleistungsfrist von einem Jahr für Schadensersatzansprüche gegen PCSG und eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren für alle übrigen Gewährleistungsansprüche.
- 5) PCSG ist nicht für Inkompatibilitäten mit Plugins von Drittanbietern verantwortlich. Sollte das zu wartende System bereits bei der Erstinstallation nicht mit der von PCSG eingesetzten Software (Browser, Betriebssystem, etc.) kompatibel sein, ist der Wartungsvertrag nichtig. Bereits gezahlte Beträge werden in diesem Falle zurückerstattet.
- 6) PCSG haftet bei Software, die nicht von PCSG selbst lizenziert wird (insbesondere Open-Source-Software), nur für die durchgeführten Wartungsarbeiten. Eine Gewährleistung für Fehler in solcher Software ist ebenso ausgeschlossen.

- 7) Die Gewährleistungsansprüche des Kunden entfallen, wenn der Kunde ohne die Zustimmung von PCSG selbst, oder durch Dritte, Eingriffe (z. B. Änderungen) am Quelltext oder an der Systemumgebung vorgenommen hat. Führt der Kunde den Nachweis, dass der Mangel auch ohne den vorgenannten Eingriff entstanden wäre, leben die Gewährleistungsansprüche wieder auf.

§ 9 - Laufzeit, Kündigung

- 1) Ein Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien durch Erklärung in Textform (§ 126b BGB) mit einer Frist von acht Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit von sechs Monaten gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag innerhalb von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
- 2) Bei Kündigung durch PCSG werden bereits im Voraus gezahlte Beträge anteilig zurückerstattet. Bei Kündigung durch den Kunden werden bereits im Voraus gezahlte Beträge nicht erstattet.
- 3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht seitens PCSG besteht insbesondere, wenn der Kunde seine Verpflichtungen gemäß § 3 nachhaltig verletzt oder der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung fällige Rechnungen nicht ausgleicht.

§ 10 - Schlussbestimmungen

- 1) Auf Wartungsverträge und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
- 2) Für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit Vollkaufleuten ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von PCSG. PCSG kann seine Ansprüche in jedem Fall auch bei den Gerichten des allgemeinen Gerichtsstands des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt hiervon unberührt. Erfüllungsort ist Solingen, NRW, Deutschland.
- 3) Der unter § 10 Abs. 2 genannte Gerichtsstand gilt auch, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Sitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.
- 4) Änderungen und Ergänzungen sämtlicher zwischen den Parteien geschlossener Verträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Tagen schriftlich durch PCSG bestätigt werden. Ein Fax, eine E-Mail bzw. ein Ticket im Ticketsystem von PCSG genügt dem Schriftformerfordernis, wenn die Gegenseite den Empfang auf gleichem Wege bestätigt.
- 5) Sämtliche im Wartungsvertrag oder in diesen AGB genannten Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden MwSt. sofern nicht anders angegeben.
- 6) Alle Erklärungen von PCSG können auf elektronischem Wege an den Kunden gerichtet werden. Dies gilt auch für die Abrechnungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses.

7) Im Wartungsvertrag festgehaltene Sondervereinbarung haben Vorrang vor diesen AGB.