C.O.S GmbH
Mühlenwinkel 7, D - 47665 Sonsbeck

§1 Vertragsgegenstand
1.1 Das Betreuungspaket umfasst gegen eine pauschale, monatliche Vergütung (die Höhe richtet sich dabei nach der Anzahl der fest gebuchten Dienstleistungstage) die Bereitstellung von Schulungs-, Entwicklungs- und Betreuungskapazitäten der C.O.S sowie die Unterstützung bei der Klärung von Anwenderfragen (§ 4) ab Vertragsbeginn.
Die Leistungen werden während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr) von der C.O.S erbracht.

1.2 Alle weiteren über das Kontingent oder den Umfang hinausgehenden Leistungen, die die C.O.S im Zusammenhang mit der Anwendung erbringt, werden gesondert berechnet.

1.3 Eine evtl. notwendige Software-Wartung findet i.d.R. als Fernwartung der zu betreuenden Anwendung statt. Für einen funktionsfähigen, autorisierten, abgesicherten und performanden Zugriff trägt der Auftraggeber Sorge. Um die Geheimhaltung der in den Datenbanken enthaltenen Informationen sicherzustellen, stellt der Auftraggeber ggf. eine geeignete Geheimhaltungsvereinbarung zur Verfügung.

§2 Laufzeit
2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Betreuungsvertrag am vereinbarten Beginndatum und läuft 12 Monate. Er verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, falls keine Partei gemäß 2.2 kündigt.

2.2 Der Betreuungsvertrag kann mit einer Frist von 4 Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres schriftlich gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unbenommen.

§3 Abruf der Leistungen
3.1 Die C.O.S verpflichtet sich, nach schriftlicher oder telefonischer und entsprechend bestätigter Anforderung durch den Auftraggeber die gewünschten Leistungen durch fachlich geeignetes Personal zu erbringen.

3.2 Die Erbringung der Leistung (Dauer bis zur Realisierung) richtet sich nach deren Umfang. Es ist eine Reaktionszeit von 24 Stunden bei Aufnahme der Dienstleistungen vorgesehen. Nach der Aufnahme und Bewertung der geforderten Leistung nennt die C.O.S den geschätzten Aufwand.

3.3 Die Priorisierung und Koordination der Abarbeitung von Support- und Entwicklungsaufträgen wird vom Auftraggeber im Rahmen der gebuchten Kapazität vorgenommen.

3.4 Werden bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen, Leistungen Dritter notwendig, kann sich das vereinbarte Datum ändern.

3.5 Der Auftraggeber kann vor Ort Leistungen durch die C.O.S buchen. Die entsprechenden Termine werden zwischen dem Auftraggeber und dem dafür zuständigen Fachpersonal bei C.O.S vereinbart. Größere Einsätze werden gegenseitig terminlich abgestimmt.

3.6 Übersteigen die angeforderten Leistungen das Kontingent noch zur Verfügung stehender Personentage, kann der Auftraggeber nach Bedarf weitere Personentage zu gleichen Konditionen nachordern. Diese Order ist auf den Vertragszeitraum beschränkt.

§4 Anwenderfragen
4.1 Die Beantwortung von Anwenderfragen bezieht sich auf die jeweils aktuelle, installierte Version der Software.

 © C.O.S 2026

4.2 Der Anwender erhält ggf. per E-Mail oder telefonische Hilfe bei Fragen zur Softwarebedienung.

Der Auftraggeber hat die C.O.S soweit erforderlich bei der Beantwortung in der Weise zu unterstützen, als das die Software auf die sich die Frage bezieht am Anwenderplatz zur Verfügung steht, bzw. eine Fernübertragung der Anwendungsoberfläche des Benutzers zu C.O.S möglich ist. Der Auftraggeber hält für diesen Zweck einen Zugang bereit.

4.3 Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand und wird dem Zeitkonto (gebuchte Tage) belastet. Verschiebung der Kapazitäten zwischen den Monaten je nach Dringlichkeit ist in gegenseitiger Abstimmung möglich (siehe 3.3).

4.4 Der Auftraggeber muss eine angemessene Frist für eine qualifizierte Beantwortung der Fragen zur Verfügung stellen.

4.5 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass die Beantwortung nicht zwingend sofort per Telefon erfolgen muss. Die Beantwortung der Fragen soll in Abhängigkeit von der Dringlichkeit und der Komplexität zeitnah erfolgen.

4.6 Fragestellungen beratender Natur, die weitergehende IT-strategische Überlegungen erfordern, formuliert der Auftraggeber schriftlich. Erforderliche Auskünfte und/oder Ansprechpartner bzw. Informationsquellen werden der C.O.S zugänglich gemacht. C.O.S beantwortet diese ebenfalls schriftlich.

§5 Haftung
5.1 Die C.O.S haftet gegenüber dem Auftraggeber nur für solche Schäden, die von ihr oder durch ihre Mitarbeiter durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht wurden.

5.2 Die C.O.S haftet nicht für Datenverlust und Schäden oder Folgeschäden, die daraus entstehen. (Betriebsunterbrechung, entgangener Gewinn, …)

5.3 Vertragliche Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gegenüber der C.O.S verjähren innerhalb eines Jahres nach Anspruchsentstehung, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen.

§6 Vergütung
6.1 Die pauschale Vergütung für die Betreuung nach § 1.1 wird entsprechend der gebuchten Tage vereinbart. Sie wird angepasst, sobald sich diese ändern. (Ausweitung der erteilten gebuchten Personentage).
Die C.O.S ist berechtigt, die pauschale Vergütung an diejenige anzupassen, die sie beim Abschluss neuer Betreuungsverträge verlangt. Erhöhungen sind nur einmal im Jahr zulässig und müssen drei Monate vorher angekündigt werden. Der Auftraggeber kann den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen.

6.2 Bei Einsätzen vor Ort beim Auftraggeber werden Fahrtkosten und Spesen nach Aufwand berechnet.

6.3 Die Vergütung ist im Voraus für ein Quartal fällig und nach Rechnungsstellung sofort ohne Abzug zu entrichten.

§7 Gewährleistung
7.1 Die Gewährleistung für die Betreuungsleistungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Schadensersatzansprüche bestehen im Rahmen von §5.

 © C.O.S 2026

§8 Geheimhaltung
8.1 Sowohl Software als auch Daten sowie sonstige Betriebsgeheimnisse sind von beiden Vertragspartnern vertraulich zu behandeln.

8.2 Der Auftraggeber stellt der C.O.S ggf. die jeweils aktuelle IT-Sicherheitsrichtlinie und relevante Informationen zum Betrieb und zur Sicherheit der IT-Systeme zur Beachtung zur Verfügung.

§9 Allgemeine Geschäftsbedingungen 9.1
Es gelten in dieser Reihenfolge:

1. Das hier vertragliche Geregelte,
2. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der C.O.S und
3. die allgemeinen Einkaufsbedingungen des Auftraggebers GmbH.

§10 Salvatorische Klausel
Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist vielmehr so umzudeuten, dass der mit ihr verfolgte Zweck, soweit gesetzlich zulässig, erreicht wird. Sollte dies nicht möglich sein, ist die unwirksame Bestimmung zu ersetzen, die gesetzlich zulässig ist und dem beabsichtigten Vertragszweck möglichst nahe kommt. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

 © C.O.S 2026