

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Software-Concept GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) (Stand 2015-04-01)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Software-Concept GmbH (im Folgenden „SC“ genannt) für die Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen SC und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Dienstleistung ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Dienstleistung Vertragsbestandteil sind.

II. Dienstleistungen von SC

SC erbringt aufgrund gesonderter Beauftragung durch den Kunden diverse Dienstleistungen im Rahmen der Auswahl, Einführung, Installation, Nutzung sowie der kundenindividuellen Anpassung von Software. Die im Einzelfall von SC zu erbringenden Dienstleistungen sind im Angebot oder der Auftragsbestätigung bzw. im Dienstleistungsvertrag festgehalten. Die AGB-Dienstleistung finden insbesondere in Bezug auf folgende Leistungen von SC Anwendung:

- Ermittlung der konkreten Software-Anforderungen des Kunden;
- Planung und Entwicklung eines Konzeptes zur Realisierung der Einführung der Software;
- Projektunterstützung und -beratung während der Einführung der Software;
- Umsetzung von Pilot-Anwendungen der Software im Unternehmen des Kunden;
- Beratung bei der Installation und Einführung der vom Kunden ausgewählten Software;
- Unterstützung des Kunden bei Herstellung und Optimierung der Betriebsbereitschaft der Software;
- Beratung bei der Anpassung und Erweiterung der Software;
- Schulung und Training der Anwender bzw. der Mitarbeiter des Kunden (z.B. Standardschulungen, Workshops) für die Nutzung der Software;
- Entwicklung und Anpassung von Software und Daten.

III. Umfang und Erbringung der Leistungen

- (1) Arbeitszeit und Arbeitsort bestimmt SC. Dabei werden die Belange des Kunden berücksichtigt.
- (2) Konkrete Zielsetzung, Umfang der Aufgabenstellung und Vorgehensweise stimmt SC mit dem Kunden ab. Das gilt auch für Erfüllungsgehilfen und andere Personen, die der Kunde bzw. SC für die Vertragserfüllung einsetzt.
- (3) Soweit SC für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die jeweils schriftlich festgelegten Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und Verantwortung liegen insofern ausschließlich beim Kunden. SC und der Kunde werden einvernehmlich die Art und die Darstellung der Ergebnisse bzw. die Dokumentation und Protokollierung der Projektarbeit sowie Zeitvorgaben vereinbaren und dabei festlegen, welche Aufgaben SC hierbei übernimmt. Ggf. ergibt sich der Umfang der Vertragsleistungen aus einem durch SC in Absprache mit dem Kunden erstellten Pflichtenheft.
- (4) SC hat qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese bei der Auftragsdurchführung fortlaufend zu betreuen und zu kontrollieren. SC entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt oder ausgetauscht werden.
- (5) Soweit Mitarbeiter des Kunden im Rahmen von Projekten unterstützend tätig werden, wird der Kunde dafür Sorge tragen, dass seine Mitarbeiter disziplinarisch von einem geeigneten Mitarbeiter geleitet werden. Der jeweilige Ansprechpartner des Kunden ist SC vor Beginn der Projektunterstützung zu benennen.
- (6) Wenn SC den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der Softwareprogramme im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet SC die Tätigkeit, nicht jedoch die Gewährleistung und die Versionspflege dazu, es sei denn, dass dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- (7) SC erbringt die Dienstleistungen während der üblichen Geschäftszeiten von SC, außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 09:00 bis 14:00 Uhr. Zusätzliche Leistungen außerhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

IV. Vergütung, Zahlungsmodalitäten

- (1) Die von SC erbrachten Leistungen werden vom Kunden nach Zeitaufwand vergütet. Der Vergütungssatz pro Zeiteinheit ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung aktuellen Preisliste von SC, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Zu dem vom Kunden zu vergütenden Zeitaufwand gehören neben der eigentlichen Leistungserbringung insbesondere die Teilnahme an Besprechungen und Projektsitzungen sowie etwaige Vor- und Nacharbeiten gleich an welchem Ort. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (2) Neben der Vergütung der Leistungen nach Zeitaufwand hat der Kunde auch die SC entstandenen Nebenkosten, z.B. für notwendige Reisen und Übernachtungen zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus der Preisliste von SC, soweit nichts anderes vereinbart wurde.
- (3) Ein im Angebot, in der Auftragsbestätigung bzw. im Dienstleistungsvertrag angegebener Zeitaufwand ist lediglich eine Schätzung. Die Abrechnung erfolgt nach dem tatsächlichen, für die Erbringung der Leistungen angefallenen Zeitaufwand. SC wird den Kunden über eine etwaige AGB-Dienstleistung

Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes informieren, sobald diese von SC erkannt wurden. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwandes wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

(4) Läuft die Leistungserbringung über mehrere Monate, so werden dem Kunden jeweils am Anfang eines Monats für die im vorhergehenden Monat erbrachten Leistungen von SC berechnet. Leistungen kürzerer Dauer werden von SC berechnet, nachdem sie abgeschlossen sind.

(5) Können Leistungen aus Gründen, die SC nicht zu vertreten hat, nicht oder nicht vollständig erbracht werden, so kann SC die für den geschätzten bzw. vereinbarten Leistungsumfang vereinbarte Vergütung abzüglich 10% für ersparte Aufwendungen gegenüber dem Kunden abrechnen. Der Kunde hat diese Vergütung dann nicht zu bezahlen, wenn er nachweist, dass die Gründe für Verhinderung der Leistungserbringung im Verhältnis zu SC nicht in seinem Verantwortungsbereich liegen.

V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

(1) Werden von SC reine Beratungsleistungen geschuldet und obliegt es dem Kunden, die mit den Beratungsleistungen erzielten Erkenntnisse bzw. Ergebnisse selbst umzusetzen oder in ein System einzuführen, so haftet SC nicht für Richtigkeit und Eignung der Beratungsleistungen, insbesondere nicht dafür, dass der mit der beauftragten Beratung verfolgte Zweck erreicht werden kann.

(2) Werden von SC Beratungs- oder sonstige Dienstleistungen als reine tätigkeitsbezogene Leistung ohne bestimmten Erfolg geschuldet oder erbracht, haftet SC ausschließlich für die vertragsgemäße Verrichtung der vereinbarten Dienste.

VI. Mängelhaftung und Abnahme bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht die Leistung von SC der (ggf. im Pflichtenheft) vereinbarten und handelt es sich dabei um eine erfolgsbezogene Leistung, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen [(2) bis (12)]:

(2) Der Kunde hat nach Erbringung der erfolgsbezogenen Leistung gegenüber SC unverzüglich schriftlich die Abnahme dieser Leistungen zu erklären bzw. wenn Mängel vorhanden sind, diese unverzüglich anzuzeigen. Die Leistungen gelten spätestens dann als erbracht, wenn SC dies dem Kunden anzeigt. Der Kunde hat durch angemessene Tests praxisnah zu prüfen, ob die Leistung die vereinbarten Anforderungen erfüllt. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme oder Teilabnahme vom Kunden nicht verweigert werden.

(3) SC unterstützt den Kunden bei diesen Tests, wenn und soweit erforderlich und vereinbart. Die Testphase dauert maximal 4 Wochen. Nach Beendigung der Tests, spätestens jedoch 7 Tage nach Inbetriebnahme, gilt die Leistung als abgenommen.

(4) Werden während der Tests Abweichungen festgestellt, die qualitativ oder quantitativ unter den Vereinbarten Leistungen liegen, werden diese Abweichungen in der Abnahmeerklärung als Mängel protokolliert. Abweichungen, die qualitativ oder quantitativ über den Anforderungen liegen, gelten nicht als Mangel.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel SC unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei auch anzugeben, und zu beschreiben, wie sich der Mangel jeweils darstellt, was seine Auswirkungen sind und unter welchen Umständen er auftritt. Mängelansprüche bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

(6) SC wird den vom Kunden ordnungsgemäß gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Nachlieferung, beseitigen. Das Wahlrecht, auf welche Art und Weise im Wege der Nacherfüllung ein Mangel beseitigt wird, liegt zunächst bei SC. Das Recht von SC, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist SC berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Ausweichlösung zur Verfügung zu stellen.

(7) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde SC schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit SC die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist von dem Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern und ggf., wenn SC ein Verschulden trifft, Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Nach erfolglosem Ablauf der letzten Nachfrist hat der Kunde binnen angemessener Frist zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er seine vorstehenden Rechte geltend macht. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht bei einem unerheblichen Mangel. Mit Erklärung des Rücktritts bzw. der Minderung entfällt der Anspruch des Kunden auf eine mangelfreie Leistung. Damit entfällt auch das Recht zur Mangelbeseitigung auf Kosten von SC.

(8) SC übernimmt keine Gewähr für Mängel der Leistung, die auf unvollständigen oder falschen Angaben des Kunden (z.B. im Pflichtenheft) beruhen.

(9) SC ist nicht zur Mängelhaftung verpflichtet, wenn ein Mangel nach Änderung der Einsatz- und/oder Betriebsbedingungen, nach Änderung der Systemumgebung, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, soweit diese nicht auf Mängeln des Benutzerhandbuchs beruhen, nach Eingriffen in die Leistung/Software, wie Veränderungen, Anpassungen, Verbindung mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Software-Concept GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) (Stand 2015-04-01)

nach, dass die Mängel bereits bei Übergabe der Software bzw. der erfolgsbezogenen Leistung vorlagen oder mit oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.

(10) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf den von SC erbrachten Leistungen bzw. auf der von SC gelieferten bzw. erstellten Software beruht, hat der Kunde SC den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand nach Berechnung dieser Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von SC zu bezahlen.

(11) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist SC berechtigt, für die durch den Kunden gezogenen Nutzungen aus der Verwendung der Leistungen bzw. der Software in der Vergangenheit bis zur Rückabwicklung eine angemessene Entschädigung zu verlangen. Diese Nutzungsentschädigung wird auf Basis einer vierjährigen Gesamtnutzungszeit der Software berechnet, wobei ein angemessener Abzug für die Beeinträchtigungen der Software aufgrund des Mangels, der zum Rücktritt geführt hat, zu erfolgen hat.

(12) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

VII. Mitwirkungspflichten beim Kunden

(1) Der Kunde wird bei Bedarf für von SC beim Kunden eingesetzten Mitarbeiter geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger vor unbefugtem Zugriff sicher gelagert werden können.

(2) Der Kunde wird SC bei Bedarf alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang unentgeltlich zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von SC jederzeit kostenfreien Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

(3) Der Kunde unterstützt SC umfassend und unentgeltlich, in dem er z.B. die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung schafft. Insbesondere hat der Kunde Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung zu stellen und an Spezifikationen und Tests mitzuwirken. Der Kunde gewährt SC bzw. deren Mitarbeitern Zugang zur Systemumgebung und ermöglicht Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung, soweit die nicht wichtigen Gründe entgegenstehen.

(4) Soweit SC im Rahmen der Beratung beim Kunden zu Testzwecken Software installiert, ist es Sache des Kunden, rechtzeitig für eine geeignete Systemumgebung zu sorgen. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme dazu angehalten, alle Funktionen dieser Software unter der kundenseitigen Systemumgebung zu testen. SC haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemäßen Datensicherung ist dann auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände täglich, tagaktuell in maschinenlesbarer Form und gemäß dem jeweils aktuellen Stand der Technik nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(5) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist SC nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist SC berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende zu kündigen.

VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den vereinbarten, für ihn erbrachten Leistungen ein Einfaches, zeitlich und räumlich unbegrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht, diese für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck zu nutzen. SC ist Inhaber aller Rechte in allen Nutzungsarten, insbesondere der Änderungs-, Übersetzungs-, Vervielfältigungs- und Verbreitungsrechte sowie des Rechts, Dritten solche Rechte einzuräumen.

Vorstehendes gilt insbesondere auch für alle Unterlagen und sonstigen Materialien, die SC im Rahmen der Erbringung der Leistungen für den Kunden erarbeitet.

(2) SC ist neben der Überlassung der Leistungen einschließlich etwaiger Benutzerdokumentation nicht zur Überlassung des entsprechenden Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation verpflichtet.

(3) Soweit SC Standardsoftware verwendet bzw. anpasst, bestimmen sich die Nutzungsrechte an dieser nach den Ziffern IV. und V. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SC für die Softwareüberlassung („AGB-Software“) bzw. nach den vertraglich eingeräumten Nutzungsrechten.

IX. Schulungen beim Kunden, Standardschulungen

(1) SC kann Schulungsleistungen am Sitz des Kunden bzw. an einem vom Kunden benannten Ort erbringen. Der Kunde wird in diesem Fall auf eigene Kosten dafür Sorge tragen, dass geeignete Räumlichkeiten und eine ausreichende Anzahl an Computern je Teilnehmer zu den vereinbarten Schulungsterminen zur Verfügung stehen. Dazu gehört auch, dass die schulungsgegenständliche Software auf den Computern installiert ist.

(2) Die Preise für die Schulungen schließen die erforderlichen Schulungsunterlagen mit ein. Fahrt-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten sind vom Teilnehmer bzw. vom Kunden selbst zu tragen. Eine nur teilweise Teilnahme berechtigt nicht zur Minderung der für die Schulung vereinbarten Vergütung.

X. Änderungen und Stornierung von Schulungsveranstaltungen, Sonstiges

(1) SC behält sich das Recht vor, bei den Schulungsveranstaltungen (Schulungen beim Kunden, Standardschulungen) einen Ersatzreferenten einzusetzen, den Inhalt der Schulung geringfügig zu ändern sowie ggf. Termin- und Ortsverschiebungen vorzunehmen und ggf. aus wichtigem Grund Schulungsveranstaltungen ganz abzusagen. Im letzteren Fall werden bereits gezahlte Schulungsgebühren voll erstattet.

(2) Der Kunde hat SC unverzüglich darüber zu unterrichten, wenn vereinbarte Schulungstermine nicht eingehalten werden können. Der Kunde ist verpflichtet, bei Stornierung eines Schulungstermins bis zwei Wochen vor Schulungsbeginn 25% der vereinbarten Vergütung an SC zu zahlen. Bei Stornierungen eines Schulungstermins bis zu einer Woche vor Schulungsbeginn werden 50 % der Vergütung, danach 75 % der Vergütung fällig. Vorstehende Ausfallkostenpauschalen gelten nur dann nicht, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist.

(3) Zur Fristwahrung müssen Stornierungen schriftlich per Post, Fax oder E-Mail bei SC eingehen.

(4) Jede Form der Vervielfältigung von an den Kunden übergebenen Schulungsunterlagen auf drucktechnischem oder elektronischem Weg – auch auszugsweise – bedarf der vorherigen, schriftlichen Zustimmung von SC.

XI. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen für z.B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen entsprechende Anwendung.