

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen „AGB-Dienstleistung“ (Stand 2015-03-05)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der EasternGraphics GmbH („EGR“) 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 EGR 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 EGR

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

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

III. Umfang und Erbringung der Leistungen

(1) Arbeitszeit und Arbeitsort bestimmt EGR. Dabei werden die Belange des Kunden berücksichtigt.

(2) Konkrete Zielsetzung, Umfang der Aufgabenstellung und Vorgehensweise stimmt EGR mit dem Kunden ab. Das gilt auch für Erfüllungsgehilfen und andere Personen, die EGR für die Vertragserfüllung einsetzt.

(3) Soweit EGR 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. EGR 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 EGR hierbei übernimmt. Ggf. ergibt sich der Umfang der Vertragsleistungen aus einem durch EGR in Absprache mit dem Kunden erstellten Pflichtenheft.

(4) EGR hat qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese bei der Auftragsdurchführung fortlaufend zu betreuen und zu kontrollieren. EGR 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 EGR vor Beginn der Projektunterstützung zu benennen.

(6) Wenn EGR den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der EGR-Software im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet EGR die Tätigkeit, nicht jedoch die Gewährleistung und die Versionspflege dazu, es sei denn, dass dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(7) EGR erbringt die Dienstleistungen während der üblichen Geschäftzeiten von EGR, 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 vergütet.

IV. Vergütung, Zahlungsmodalitäten

(1) Die von EGR erbrachten Dienstleistungen werden vom Kunden nach Zeitaufwand vergütet. Der Vergütungssatz pro Zeiteinheit ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung aktuellen Preisliste von EGR ergibt, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Zu dem vom Kunden zu vergütenden Zeitaufwand gehören neben der Tätigkeit der Mitarbeiter von EGR selbst insbesondere deren Teilnahme an Besprechungen, Projektitzungen sowie etwaige Vor- und Nacharbeiten außerhalb des Hauses des Kunden, z.B. am Sitz von EGR. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Von EGR nachgewiesene Nebenkosten, z.B. für notwendige Reisen einschließlich Übernachtung hat der Kunde EGR zusätzlich zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus der Preisliste von EGR, 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 tatsächlich für die Erbringung der Dienstleistungen angefallenem Zeitaufwand. EGR wird den Kunden über eine etwaige Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes informieren, sobald diese für EGR absehbar ist. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwandes wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

(4) Über mehrere Monate laufende Dienstleistungen werden dem Kunden jeweils am Anfang eines Monats für die im vorhergehenden Monat erbrachten Leistungen von EGR berechnet. Dienstleistungen kürzerer Dauer werden von EGR berechnet, nachdem sie abgeschlossen sind.

(5) Werden Leistungen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht vollständig erbracht, kann EGR diese dennoch zur Abrechnung bringen, jedoch abzuglied der ersparten Aufwendungen.

V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

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

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

VI. Mängelhaftung und Abnahme bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht die Beratungs- oder sonstige Dienstleistung von EGR 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 erklärt nach Erbringung der erfolgsbezogenen Leistung gegenüber EGR unverzüglich schriftlich die Abnahme. Der Kunde hat durch angemessene Funktionstests praxisnah zu prüfen, ob die Leistung die vereinbarten Anforderungen erfüllt. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme oder Teilabnahme vom Kunden nicht verweigert werden.

(3) EGR unterstützt den Kunden bei der Testdurchführung, soweit erforderlich und vereinbart. Die Testphase dauert maximal 4 Wochen. Nach erfolgreicher Beendigung der Funktionsprüfung, spätestens aber 7 Tage nach Inbetriebnahme, gilt die Leistung als abgenommen.

(4) Werden während der Funktionstests Abweichungen festgestellt, die unter den Anforderungen an die Leistung liegen, werden diese Abweichungen in der Abnahmeeklärung als Mängel protokolliert. Abweichungen, die qualitativ oder quantitativ über den Anforderungen liegen, gelten nicht als Mangel.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel EGR 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) EGR 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 EGR. Das Recht von EGR, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist EGR berechtigt, zur Mängelbeseitigung 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 EGR schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit EGR 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 EGR 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 Lieferung einer mangelfreien Software. Der Kunde hat nicht das Recht zur Selbstbeseitigung des Mangels auf Kosten von EGR.

(8) EGR übernimmt keine Gewähr für Mängel der Leistung, die auf unvollständigen oder falschen Angaben im Pflichtenheft beruhen.

(9) EGR 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 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 der Software beruht, hat der Kunde EGR den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand nach Berechnung dieser Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von EGR zu bezahlen.

(11) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist EGR berechtigt, für die durch den Kunden gezogenen Nutzungen aus der Verwendung 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.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen „AGB-Dienstleistung“ (Stand 2015-03-05)

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

VII. Mitwirkungspflichten beim Kunden

(1) Der Kunde wird bei Bedarf für die bei ihm tätigen Mitarbeiter von EGR geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger gelagert werden können.

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

(3) Der Kunde unterstützt EGR 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 EGR, bzw. deren Mitarbeitern Zugang zur Systemumgebung und ermöglicht Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung, soweit dem nicht wichtige Gründe entgegenstehen.

(4) Soweit EGR 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. EGR 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 in maschinenlesbarer Form nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

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

VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den vertraglich vereinbarten, für ihn erbrachten Leistungen ein einfaches, zeitlich und räumlich unbegrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht, diese für den vertraglich vorausgesetzten Zweck zu nutzen. EGR 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 EGR im Rahmen der Erbringung der Leistungen für den Kunden erarbeitet.

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

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

IX. Schulungen beim Kunden, Standardschulungen

(1) EGR 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 zu schulende 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) EGR 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 EGR 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 EGR 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 EGR 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 EGR.

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

XI. Geltung der AGB-Allgemein