

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen (AGB Dienstleistung)

§ 1 Vertragsgrundlagen

1.1. Diese AGB gelten für die Erbringung von Dienstleistungen durch die REALTECH AG (nachfolgend REALTECH genannt).

1.2. Ergänzend gelten neben diesen AGB Dienstleistung je nach Art der vereinbarten Lieferung oder Leistung – ggf. auch nebeneinander – folgende Bedingungen:

- Für die Erbringung von Werkleistungen die Besonderen Bedingungen für Werkleistungen (BB Werk);
- für die Überlassung und Lizenzierung von Standardsoftware die AGB für die Überlassung und Lizenzierung von Standardsoftware (AGB Software);
- für die Erbringung von Pflege- und Supportleistungen die Besonderen Bedingungen für Softwarepflege (BB Softwarepflege).

1.3. Diese AGB in ihrer jeweils aktuellen Fassung gelten auch für alle zukünftigen Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen zwischen REALTECH und dem Kunden, selbst wenn nicht nochmals ausdrücklich hierauf hingewiesen wird.

1.4. Art und Umfang der Dienstleistungen sowie Termine und Vergütung werden jeweils in Einzelverträgen unter Bezugnahme auf diese AGB näher spezifiziert. Der Einzelvertrag sowie Regelungen in sonstigen kundenindividuellen Vertragsdokumenten (z.B. im Angebot von REALTECH) haben bei Widersprüchen Vorrang vor den AGB und den Besonderen Bedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auch dann keine Anwendung, wenn REALTECH Leistungen erbringt, ohne diesen zu widersprechen.

1.5. Angebote von REALTECH sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als verbindlich bezeichnet. Der Kunde hält sich 4 Wochen an seine Erklärungen zum Abschluss von Verträgen gebunden.

§ 2 Ausführung der Leistungen

2.1. Sofern nicht anders vereinbart, trägt der Kunde die Verantwortung für die Projektorganisation und -planung (inklusive der Koordination anderer Leistungserbringer) sowie für das Berichtswesen und die Zeitplanung. Der Kunde trägt die Gesamtverantwortung für die fach-, termin- und budgetgerechte Realisierung des Projekts. Fachliche Vorgaben des Kunden bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch REALTECH.

2.2. REALTECH wird die vereinbarten Dienstleistungen nach dem Stand der Technik erbringen. REALTECH führt alle Leistungen sorgfältig und durch fachlich

qualifizierte Mitarbeiter aus. REALTECH ist berechtigt, zur Erbringung der Dienstleistungen nach eigenem Ermessen angestellte Mitarbeiter oder Subunternehmer einzusetzen. Diese unterliegen unabhängig vom Leistungsort nicht der Aufsicht und den Weisungen des Kunden und treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Werden (z.B. in einem Einzelvertrag) Mitarbeiter namentlich benannt, erfolgt dies nach dem jeweiligen Kenntnis- und Planungsstand zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Sollte im Bedarfsfall ein Austausch von Mitarbeitern erforderlich werden, wird REALTECH auf eine vergleichbare Qualifikation achten. Der Kunde kann aus wichtigem Grund den Austausch von Mitarbeitern verlangen. Die Kosten der Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters trägt in diesem Fall der Kunde.

2.3. REALTECH wird bei Bedarf in Abstimmung mit dem Kunden einen Zeit- und Arbeitsplan aufstellen und diesen bei Bedarf fortschreiben. REALTECH wird den Kunden auf Verlangen über den Stand der Arbeiten unterrichten. Über Gespräche zur Präzisierung oder Veränderung vertraglicher Gegebenheiten, insbesondere des Leistungsgegenstandes, des Zeitplans und der Vergütung, kann REALTECH Protokolle anfertigen. Diese werden beiderseits verbindlich, wenn REALTECH sie dem Kunden überlässt und dieser nicht binnen einer Woche nach Zugang schriftlich mit Begründung widerspricht.

2.4. Die Vertragspartner benennen im Einzelvertrag einen zuständigen Ansprechpartner. Dieser ist ermächtigt, die im Rahmen der Vertragsdurchführung erforderlichen Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen sowie die notwendigen Entscheidungen zu treffen. Die Vertragspartner werden die Ansprechpartner nur aus wichtigem Grund auswechseln und sich bei einem Austausch unverzüglich informieren.

§ 3 Leistungsänderungen

3.1. Will der Kunde seine Anforderungen/ den Leistungsumfang ändern, wird REALTECH das Änderungsverlangen prüfen und dem Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten. REALTECH kann die Ausführung eines Änderungsverlangens des Kunden verweigern, wenn die Änderung nicht durchführbar ist oder wenn REALTECH deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit oder aus sonstigen Gründen unzumutbar ist.

3.2. Für die Prüfung eines Änderungsverlangens und für die Ausarbeitung eines Nachtragsangebots kann REALTECH mangels anderer Absprachen eine Vergütung nach Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste von REALTECH verlangen. Vorbehaltlich einer anderweitigen Regelung im Nachtragsvertrag verlängern sich vereinbarte Ausführungsfristen um die Zahl der Kalendertage, an denen wegen des Änderungsverlangens die vertraglichen Arbeiten

unterbrochen werden mussten, sowie um eine angemessene Wiederanlaufzeit.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1. Der Kunde erbringt unentgeltlich als wesentliche Vertragspflicht die in den folgenden Absätzen und im Einzelvertrag beschriebenen sowie weitere ggf. erforderliche Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig. Der Kunde stellt sicher, dass seine Mitarbeiter über die für die Mitwirkungsleistungen erforderliche Qualifikation und Erfahrung verfügen und stellt sie im erforderlichen Umfang von anderen Tätigkeiten frei.

4.2. Der Kunde stellt in erforderlichem Umfang Mitarbeiter, vollständige und widerspruchsfreie Informationen und Unterlagen, die notwendige IT-Infrastruktur, Telekommunikationseinrichtungen, Testfälle, Testdaten und eine Testumgebung zur Verfügung und wirkt bei Spezifikationen und Tests mit. Für die Mitarbeiter von REALTECH, die beim Kunden vor Ort Leistungen erbringen, stellt der Kunde einen Arbeitsplatz mit einem PC mit Internetzugang und Telefon zur Verfügung.

4.3. Der Kunde wird in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung notwendigen Voraussetzungen schaffen. Insbesondere gewährt er REALTECH während der gesamten Vertragslaufzeit in erforderlichem Umfang Zugang zu seiner Hard- und Software. Der Kunde sorgt für die zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderliche Beistellung und Lizenzierung benötigter Drittprodukte (Hardware, Software, Datenbanken etc.). Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb und die Verfügbarkeit der Drittprodukte erforderlichenfalls durch Lizenz- und Wartungsverträge mit den Herstellern oder Lieferanten der Drittprodukte während der Vertragslaufzeit sicherzustellen.

4.4. Der Kunde wird Leistungen Dritter, die mit den Leistungen von REALTECH zusammenhängen, so koordinieren, dass es nicht zu Verzögerungen, Wartezeiten und/oder Mehraufwendungen bei REALTECH kommt. Ist Gegenstand des Einzelvertrages eine Systemmigration, stellt der Kunde ferner sicher, dass durch die Migration Rechte Dritter (z.B. an der zu migrierenden Software des Kunden) nicht verletzt werden.

4.5. Der Kunde trifft im Rahmen seiner Schadensverhütungspflicht angemessene Notfallvorkehrungen (z.B. durch regelmäßige Datensicherungen, regelmäßige Überprüfung seiner IT-Systeme) und hat für den Fall eines Totalausfalls seiner IT-Systeme durch ein entsprechendes Notfallkonzept und Notfallpläne zumindest einen durchgehenden Notfallbetrieb jederzeit sicherzustellen. Mangels ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können die Mitarbeiter von REALTECH sowie der von REALTECH beauftragten Subunternehmer stets davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in

Berührung kommen, ausreichend gegen Verlust gesichert sind.

4.6. Die aus der verspäteten, Nicht- oder Schlechterfüllung von Mitwirkungspflichten resultierenden Warte- und Ausfallzeiten sowie Mehraufwendungen von REALTECH werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Werden durch den Kunden zu erbringende Mitwirkungsleistungen nach fruchtlosem Ablauf einer hierfür gesetzten angemessenen Frist, bei Gefahr im Verzug auch ohne Fristsetzung, ersatzweise durch REALTECH erbracht, sind auch die daraus resultierenden Mehraufwendungen aufwandsabhängig zu vergüten. Weitergehende Ansprüche von REALTECH bleiben unberührt.

§ 5 Geheimhaltung und Datenschutz

5.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, über sämtliche ihnen anvertrauten, zugänglich gemachten oder sonst bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen sowie über sonstige geschäftliche Beziehungen und betriebliche Tatsachen Stillschweigen zu bewahren, solche vertraulichen Informationen nur für den im Einzelvertrag vorgesehenen Zweck zu nutzen und sie darüber hinaus Dritten nicht zu offenbaren. Die Vertragspartner werden nur solchen Mitarbeitern und Subunternehmern Zugang zu den vertraulichen Informationen verschaffen, die für die Zwecke des Einzelvertrages Kenntnis haben müssen. Die Geheimhaltungspflicht gilt für einen Zeitraum von drei Jahren über die Beendigung des Einzelvertrages hinaus.

5.2. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für vertrauliche Informationen, die dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder die allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass der Empfänger dies zu vertreten hat, oder die dem Empfänger von einem Dritten rechtmäßig ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt werden oder die vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind.

5.3. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen zur Verfügung gestellten geschäftlichen Gegenstände und Unterlagen ordnungsgemäß aufzubewahren und auf entsprechende Aufforderung jederzeit dem anderen Vertragspartner auszuhändigen. Sie werden insbesondere dafür sorgen, dass unbefugte Dritte möglichst keine Einsicht nehmen können.

5.4. Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, wird REALTECH die hiermit betrauten Mitarbeiter vor deren Einsatz schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichten. REALTECH ist berechtigt, personenbezogene Daten an vertragsgemäß eingesetzte Subunternehmer weiterzugeben, sofern eine solche Weitergabe zur Erbringung der jeweils beauftragten Leistung erforderlich ist. REALTECH wird die Subunternehmer dabei auf die Einhaltung des Datengeheimnisses verpflichten. Verschafft der Kunde REALTECH Zugriff auf seine personenbezogenen Daten, wird er

sicherstellen, dass die für eine Übermittlung an und Verarbeitung durch REALTECH einschlägigen gesetzlichen Anforderungen erfüllt sind.

5.5. Stimmt der Kunde einer Nennung als Referenzkunde zu, darf REALTECH zu eigenen Werbezwecken den Namen des Kunden in eine Referenzliste aufnehmen und in diesem Zusammenhang auch die Unternehmenskennzeichen, Marken und Logos des Kunden in gedruckten Publikationen und auf der Website von REALTECH nutzen.

§ 6 Vergütung und Zahlungsbedingungen

6.1. Mangels anderslautender Vereinbarung erfolgt die Vergütung von Dienstleistungen nach Aufwand zu den vereinbarten Tages- bzw. Stundensätzen. Falls im Einzelvertrag keine Regelung zur Höhe der Vergütung getroffen wird, gilt die jeweils aktuelle REALTECH-Preisliste zum Zeitpunkt des Abschlusses des Einzelvertrages.

6.2. Die Vergütung wird dem Kunden monatlich zu Beginn des auf die Leistungserbringung folgenden Monats unter Vorlage der bei REALTECH üblichen Tätigkeitsnachweise in Rechnung gestellt. Sofern zwischen den Vertragspartnern nicht anders geregelt, decken bei einer Vergütung nach Aufwand die Tagessätze eine Arbeitszeit von acht Stunden ab. Ein darüberhinausgehender Arbeitsaufwand pro Tag wird anteilig auf Stundenbasis vergütet. Arbeitszeiten außerhalb der regulären Arbeitszeit von Montag bis Freitag zwischen 18.00 Uhr und 8.00 Uhr werden mit einem Zuschlag von 50% und Arbeiten am Samstag, Sonntag und Feiertag werden mit einem Zuschlag von 100% auf den vereinbarten Stundensatz in Rechnung gestellt. Ergänzend zu der Feiertagsregelung in Deutschland gilt der Zuschlag auch für den 24. und 31. Dezember.

6.3. Als Reisekosten werden die tatsächlich entstandenen Kosten für die Anfahrt des Mitarbeiters von seinem Dienstsitz zum Sitz des Kunden berechnet. REALTECH obliegt die Auswahl des Verkehrsmittels (Flug: Business Class, Bahn: 1. Klasse, PKW: EURO 0,50 / km). Übernachtungskosten werden nach Aufwand, Verpflegung wird pauschal nach den jeweils geltenden steuerlichen Höchstsätzen berechnet. Reisezeiten sind Arbeitszeiten und werden dem Kunden zu 50 % des anwendbaren Stundensatzes berechnet.

6.4. Alle Zahlungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.5. Kommt der Kunde mit der Vergütung in Zahlungsverzug, kann REALTECH nach fruchtlosem Ablauf einer zweiwöchigen Nachfrist ihre vertraglichen Leistungen mit sofortiger Wirkung einstellen, bis der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Weitergehende Rechte von

REALTECH aufgrund des Zahlungsverzugs des Kunden bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Aufrechnung und zur Ausübung von Zurückbehaltungsrechten nur berechtigt, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

§ 7 Haftung

7.1. REALTECH leistet Ersatz für Sach- und Vermögensschäden sowie für vergebliche Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang:

- Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei der Übernahme einer Garantie in voller Höhe;
- in allen anderen Fällen nur bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne die das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet wäre und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens. Die Haftungshöhe ist auf den jeweiligen Auftragswert des betroffenen Einzelvertrages beschränkt. Bei einem Auftragswert des Einzelvertrages von über EUR 250.000,- ist die Haftung jedoch auf EUR 250.000,- als maximale Obergrenze beschränkt.

7.2. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet REALTECH in den Grenzen des § 7.1 nur, soweit der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Beständen jederzeit mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

7.3. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von REALTECH.

7.4. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

§ 8 Nutzungsrechte

Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Kunde an schutzfähigen Lieferungen und Leistungen, die REALTECH dem Kunden überlässt, aufschiebend bedingt mit vollständiger Zahlung der hierfür vereinbarten Vergütung das einfache, unwiderrufliche, zeitlich und örtlich nicht beschränkte Recht, diese für die vereinbarten bzw. von beiden Parteien vorausgesetzten eigenen geschäftlichen Zwecke des Kunden zu nutzen.

§ 9 Abwerbverbot

9.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, während der Laufzeit des Einzelvertrages und für einen Zeitraum von 12 Monaten nach dessen Beendigung keinen in die Leistungserbringung einbezogenen Mitarbeiter des jeweils anderen Vertragspartners (oder seiner Subunternehmer) abzuwerben und bei sich oder bei einem anderen Unternehmen, an dem er maßgeblich beteiligt ist, einzustellen oder anderweitig zu

beschäftigen. Ein Abwerben wird vermutet, wenn die Einstellung des Mitarbeiters nicht nachweislich auf eine öffentliche Stellenausschreibung zurückzuführen ist.

9.2. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung wird eine Vertragsstrafe in Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters fällig. Weitergehende Ansprüche der Vertragspartner bleiben unberührt. Eine gezahlte Vertragsstrafe wird auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

§ 10 Vertragslaufzeit und Kündigung

10.1. Bei Dauerschuldverhältnissen ohne festes Vertragsende kann, sofern im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist, jeder Vertragspartner den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende kündigen.

10.2. Das Recht beider Vertragspartner zu einer Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 11 Schlussbestimmungen

11.1. Eine Abtretung oder Übertragung von vertraglichen Rechten und Pflichten durch den Kunden an Dritte – einschließlich verbundener Unternehmen des Kunden – bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von REALTECH.

11.2. Alle Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (Fax genügt, E-Mail nicht). Das Schriftformerfordernis kann selbst nur schriftlich aufgehoben werden.

11.3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle im Zusammenhang mit dem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten ist das für den Sitz von REALTECH zuständige Gericht. REALTECH hat das Recht, auch an jedem anderen national oder international zuständigen Gericht Klage zu erheben.

11.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Einzelvertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte der Vertrag eine Regelungslücke aufweisen, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung gilt eine solche wirksame Bestimmung, die dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wirtschaftlich gewollt haben.