

Vertragsbedingungen der CaseWare Germany GmbH für die Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen („AGB-Dienstleistungen“)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der CaseWare Germany GmbH („Caseware“) zur Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen („AGB-Dienstleistungen“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit Beratungs- und sonstigen Dienstleistungsaufträgen Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Caseware und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Dienstleistungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Caseware („AGB-Allgemein“), die neben den AGB-Dienstleistungen Vertragsbestandteil sind.

II. Beratungs- und sonstige Dienstleistungen von Caseware

2.1 Caseware erbringt aufgrund gesonderter Beauftragung durch den Kunden diverse Beratungs- und sonstige Dienstleistungen im Rahmen der Auswahl, Einführung, Installation, Nutzung sowie der kundenindividuellen Anpassung von Caseware Softwareprogrammen. Die im Einzelfall von Caseware zu erbringenden Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen sind in der Auftragsbestätigung festgehalten. Die AGB-Dienstleistungen finden insbesondere bei folgenden Leistungen von Caseware Anwendung:

- Ermittlung der konkreten Software-Anforderungen des Kunden unter Berücksichtigung der vorhandenen, kundenindividuellen Hard- und Softwareumgebung;
- Planung und Entwicklung eines Konzepts zur Realisierung der Einführung von Caseware Softwareprogrammen;
- Projektunterstützung und -beratung während der Einführung der Caseware Softwareprogramme;
- Umsetzung von Pilot-Anwendungen der jeweiligen Caseware Softwareprogramme im Unternehmen des Kunden;
- Beratung bei der Installation und Einführung der vom Kunden ausgewählten Caseware Softwareprogramme;
- Unterstützung des Kunden bei Herstellung und Optimierung der Betriebsbereitschaft der Caseware Softwareprogramme;
- Beratung des Kunden bei der optimierten Anwendung von Caseware Softwareprogrammen, z. B. durch Unterstützung bei der Erstellung des Systemdesigns bzw. dem Aufbau von Kunden-Mustervorlagen, „Data-Warehouse-Funktionen“ und „OLAP-Datenquellen“;
- Beratung bei der Anpassung und Erweiterung von Caseware Softwareprogrammen;
- Schulung und Training der Endanwender bzw. der Mitarbeiter des Kunden (z. B. Standardkurse, Workshops, Seminare) für die optimierte Nutzung der Caseware Softwareprogramme.

2.2 Die vorstehend aufgeführten Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen werden nur dann von Caseware zu den abweichenden Bedingungen eines Werkvertrages bzw. eines Liefervertrages erbracht, wenn dies ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart ist.

III. Umfang und Erbringung der Leistungen

3.1 Konkrete Zielsetzung, Umfang der Aufgabenstellung und Vorgehensweise wird vom Kunden bestimmt und sind schriftlich in der Auftragsbestätigung festgelegt.

3.2 Soweit Caseware für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, dass die jeweils schriftlich festgelegten Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und Verantwortung liegen insofern ausschließlich beim Kunden. Caseware 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 Caseware hierbei übernimmt.

3.3 Caseware hat qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese bei der Auftragsdurchführung fortlaufend zu betreuen und zu kontrollieren. Caseware entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt oder ausgetauscht werden.

3.4 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 Caseware vor Beginn der Projektunterstützung zu benennen.

3.5 Wenn Caseware den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der Caseware Softwareprogramme im Auftrag und nach Vorgaben des Kunden unterstützt, schuldet Caseware die Tätigkeit, nicht jedoch die Gewährleistung und die Versionspflege dazu, es sei denn, dass dies ausdrücklich vereinbart wurde.

3.6 Caseware erbringt die Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen während der normalen Arbeitszeiten außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr. Zusätzliche Leistungen außerhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

IV. Vergütung, Rechnungsstellung

4.1 Beratungs- und Dienstleistungsaufträge werden nach Zeitaufwand vergütet, wobei sich die Höhe jeweils aus der zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung aktuellen Preisliste von Caseware ergibt. Die angegebenen Preise verstehen sich bei Schulungen pro Schultag und bei sonstigen Beratungsleistungen als Tagessatz (8 Stunden). Zum Zeitaufwand, der vom Kunden zu vergüten ist, gehören neben der Tätigkeit der Mitarbeiter von Caseware selbst auch deren Teilnahme an Besprechungen, Projektsitzungen sowie auch etwaige Vor- und Nacharbeiten der Mitarbeiter außerhalb des Hauses des Kunden, z. B. in einer Niederlassung von Caseware. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Eventuelle Auslagen, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch Caseware anfallen, werden dem Kunden zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer in Rechnung gestellt. Auslagen beinhalten Reise-, Übernachtungskosten und Verpflegungsmehraufwendungen sowie Telekommunikations-, Kopier-, Druck- und Portokosten. Entstehende Reisekosten mit Kraftfahrzeugen werden mit einer Pauschale von EUR 0,50 pro gefahrenem Kilometer berechnet.

4.3 Von Caseware erbrachte Beratungsleistungen werden vom Kunden auf Dienstleistungsberichten gegengezeichnet. Die Rechnungsstellung erfolgt auf Basis der Dienstleistungsberichte nach Abschluss der Beratungsleistungen oder wöchentlich, wenn sich die Beratungsleistungen über mehr als eine Woche erstrecken.

4.4 Soweit in der Auftragsbestätigung ein Zeitaufwand angegeben wird, ist dies lediglich eine Schätzung. Überschreitungen können sich während der Erbringung der Leistung ergeben. Caseware wird in diesem Fall den Kunden unverzüglich über die Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwands benachrichtigen. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwands wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

4.5 Caseware behält sich vor, den Zeitaufwand für größere Beratungs- bzw. Dienstleistungsaufträge monatlich in Rechnung zu stellen. Für einzelne, nicht zu umfangreiche einmalige Tätigkeiten, wie Installationsunterstützung, Einweisung oder Schulung, wird Caseware die Leistungen jeweils nach der Erbringung in Rechnung stellen.

4.6 Werden Leistungen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht vollständig erbracht, kann Caseware diese dennoch zur Abrechnung bringen, jedoch abzüglich der ersparten Aufwendungen.

V. Leistungsstörungen

Hinsichtlich der erbrachten Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen, haftet Caseware für die Rechtzeitigkeit und ordnungsgemäße Durchführung der Leistungen, nicht aber für einen vom Kunden bezweckten wirtschaftlichen oder sonstigen Leistungserfolg.

VI. Mitwirkungspflichten des Kunden

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

Vertragsbedingungen der CaseWare Germany GmbH für die Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen (AGB-Dienstleistungen)

6.2 Der Kunde wird bei Bedarf Caseware alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von Caseware jederzeit kostenfreien Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

6.3 Soweit Caseware im Rahmen der Beratung zu Testzwecken beim Kunden Softwareprogramme installiert, ist es Sache des Kunden, rechtzeitig für eine geeignete Hardware- und Software-Umgebung zu sorgen. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme dazu angehalten, alle Funktionen dieser Softwareprogramme unter der kundenseitigen Hardware- und Software-Umgebung zu testen. Caseware 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.

VII. Nutzungsrechte an Leistungen, Unterlagen, Schutzrechte

7.1 Der Kunde ist berechtigt, die Leistungen von Caseware für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck beliebig zu nutzen. Caseware darf die Leistungen anderweitig verwenden, soweit nicht gegen Geheimhaltungspflichten verstoßen wird. Vorstehendes gilt insbesondere für alle Unterlagen und sonstigen Materialien, die Caseware im Rahmen der Erbringung der Leistung für den Kunden erarbeitet.

7.2 Soweit schutzrechtsfähige Arbeitsergebnisse jeder möglichen Art (z. B. Urheberrechte, Patente, Gebrauchsmuster) im Rahmen der Beratung entstehen, stehen sie dann Caseware zu, wenn sie ausschließlich durch die Tätigkeit von Mitarbeitern von Caseware begründet wurden. In diesem Fall räumt Caseware dem Kunden hieran ein nicht gesondert zu vergütendes, zeitlich unbegrenztes, nicht ausschließliches und nur mit Zustimmung von Caseware übertragbares Nutzungsrecht ein.

VIII. Schulungen beim Kunden, Standardschulungen

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

8.2 Caseware führt darüber hinaus Standardschulungen (Schulungen, Seminare, Workshops, Schnupperseminare etc.) gemäß der Beschreibung auf der Webseite www.caseware.net bzw. im Schulungsprogramm durch.

8.3 Die Preise für die Standardschulung schließen neben der Teilnahmegebühr auch die erforderlichen Schulungsunterlagen sowie die notwendige Nutzung der technischen Einrichtungen und Systeme in den Schulungsräumen mit ein. Ebenso sind in den Preisen Pausenerfrischungen enthalten. Ansonsten sind in jedem Fall Fahrt-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten vom Teilnehmer bzw. vom Kunden selbst zu tragen. Eine nur teilweise Teilnahme berechtigt nicht zur Minderung der Teilnahmegebühr.

IX. Änderung und Stornierung von Schulungsveranstaltungen/Dienstleistungsterminen

9.1 Caseware behält sich das Recht vor, bei den Schulungsveranstaltungen (Schulungen beim Kunden, Standardschulungen) einen Ersatzreferenten einzusetzen, den Inhalt der Schulungen geringfügig zu ändern sowie ggf. Termin- und Ortsverschiebungen, z. B. bei einer geringen Anzahl von festen Anmeldungen, vorzunehmen und ggf. aus organisatorischen oder sonstigen Gründen eine Schulungsveranstaltung ganz abzusagen. Im letzteren Fall werden bereits gezahlte Schulungsgebühren voll erstattet.

9.2 Der Kunde hat Caseware unverzüglich darüber zu unterrichten, wenn vereinbarte Schulungs-/Dienstleistungstermine nicht eingehalten werden können. Caseware hat das Recht bei Stornierung eines Schulungs-/Dienstleistungstermins bis zwei Wochen vor Beginn eine Bearbeitungsgebühr von EUR 50,00 zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu berechnen. Bei Stornierungen eines Schulungs-/Dienstleistungstermins bis zu einer Woche vor Beginn wird die Hälfte der Schulungs-/Dienstleistungsgebühr, danach die volle Gebühr fällig. Weiter werden bis zum Zeitpunkt der Stornierung angefallene und nicht erstattungsfähige Spesen in Rechnung gestellt. Vorstehende Ausfallkostenpauschalen gelten nur dann

nicht, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale ist oder die Schulungsveranstaltung bzw. der Dienstleistungstermin gemäß Ziffer 9.1 durch Caseware abgesagt wurde.

9.3 Zur Fristwahrung müssen Stornierungen schriftlich per Post oder Telefax zu Händen von Caseware eingehen.

9.4 Jede Form der Vervielfältigung von dem Kunden übergebenen Schulungsunterlagen (z. B. Manuskripte, Grafiken etc.) auf drucktechnischem oder elektronischem Weg – auch auszugsweise – bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung von Caseware.

X. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Caseware („AGB-Allgemein“) enthaltenen allgemeinen Regelungen für z. B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtsverbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen entsprechend Anwendung.