

Allgemeine Geschäftsbedingungen der weber office solution ag für die Erbringung von Dienstleistungen

(„AGB-Dienstleistung“) (Stand 2015-05-01)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der weber office solution ag (im Folgenden „weber-os“ 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 weber-os 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 weber-os

weber-os 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 weber-os zu erbringenden Dienstleistungen sind im Angebot oder der Auftragsbestätigung bzw. im Dienstleistungsvertrag festgehalten. Die AGB-Dienstleistung findet insbesondere in Bezug auf folgende Leistungen von weber-os 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 weber-os. Dabei werden die Belange des Kunden berücksichtigt.

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

(3) Soweit weber-os 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 ausschliesslich beim Kunden. weber-os 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 weber-os hierbei übernimmt. Ggf. ergibt sich der Umfang der Vertragsleistungen aus einem durch weber-os in Absprache mit dem Kunden erstellten Pflichtenheft.

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

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

(7) weber-os erbringt die Dienstleistungen während der üblichen Geschäftszeiten von weber-os, ausserhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Zusätzliche Leistungen ausserhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

IV. Vergütung, Zahlungsmodalitäten

(1) Die von weber-os erbrachten Leistungen werden vom Kunden nach Zeitaufwand vergütet. Der Vergütungssatz pro Zeiteinheit ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der

Auftragsbestätigung aktuellen Preisliste von weber-os, 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 Mehrwertsteuer.

(2) Neben der Vergütung der Leistungen nach Zeitaufwand hat der Kunde auch die weber-os entstandenen Nebenkosten, z.B. für notwendige Reisen und Übernachtungen zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus der Preisliste von weber-os, 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. weber-os wird den Kunden über eine etwaige Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes informieren, sobald diese von weber-os 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 weber-os berechnet. Leistungen kürzerer Dauer werden von weber-os berechnet, nachdem sie abgeschlossen sind.

(5) Können Leistungen aus Gründen, die weber-os nicht zu vertreten hat, nicht oder nicht vollständig erbracht werden, so kann weber-os 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 weber-os nicht in seinem Verantwortungsbereich liegen.

V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

(1) Werden von weber-os 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 weber-os nicht für Richtigkeit und Eignung der Beratungsleistungen, insbesondere nicht dafür, dass der mit der beauftragten Beratung verfolgte Zweck erreicht werden kann.

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

VI. Mängelhaftung und Abnahme bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht die Leistung von weber-os 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 weber-os unverzüglich schriftlich die Abnahme dieser Leistungen zu erklären bzw. wenn Mängel vorhanden sind, diese unverzüglich anzuzeigen. Die Leistungen gelten spätestens dann als erbracht, wenn weber-os 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) weber-os 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 weber-os 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) weber-os wird den vom Kunden ordnungsgemäss gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Nachlieferung, beseitigen. Das

Allgemeine Geschäftsbedingungen der weber office solution ag für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) (Stand 2015-05-01)

Wahlrecht, auf welche Art und Weise im Wege der Nacherfüllung ein Mangel beseitigt wird, liegt zunächst bei weber-os. Das Recht von weber-os, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist weber-os 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 Auswechslung zur Verfügung zu stellen.

(7) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde weber-os schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit weber-os 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 weber-os 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 weber-os.

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

(9) weber-os 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 den von weber-os erbrachten Leistungen bzw. auf der von weber-os gelieferten bzw. erstellten Software beruht, hat der Kunde weber-os den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand nach Berechnung dieser Leistungen gemäss der jeweils aktuellen Preisliste von weber-os zu bezahlen.

(11) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist weber-os 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 weber-os 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 weber-os bei Bedarf alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang unentgeltlich zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von weber-os jederzeit kostenfreien Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

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

(4) Soweit weber-os 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. weber-os 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 wieder hergestellt werden können.

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

VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde ist berechtigt, die Leistungen von weber-os für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck zu nutzen. weber-os ist zur Eigennutzung und zur Nutzung für Zwecke der Softwarepflege und der Gewährleistung sowie zur Weiterentwicklung der schutzrechtsfähigen Arbeitsergebnisse berechtigt. Vorstehendes gilt insbesondere auch für alle Unterlagen und sonstigen Materialien, die weber-os im Rahmen der Erbringung der Leistungen für den Kunden erarbeitet.

(2) weber-os ist neben der Überlassung der Leistungen einschliesslich etwaiger Benutzerdokumentation nicht zur Überlassung des entsprechenden Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation verpflichtet.

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

IX. Schulungen beim Kunden, Standardschulungen

(1) weber-os 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) weber-os 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. Hierzu gelten die speziellen Seminarbedingungen, geregelt in den AGB's Allgemeine Seminarbedingungen.

XI. Geltung der AGB-Allgemein

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.