

ENTERDienstleistung Vereinbarung

Präambel

Mit dieser Vereinbarung sollen Inhalte, Abläufe und rechtliche Betrachtungen zu Leistungen im Bereich von Beratung und sonstigen Dienstleistungen geregelt werden. Dabei werden etwa vereinbarte Gegebenheiten konkretisiert oder in ihrem Wesensgehalt oder Inhalt klargestellt.

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die Regelungen der ENTERDienstleistung Vereinbarung finden auf Dienstleistungen – erfolgs- und nicht erfolgsbezogen – Anwendung und gelten gegenüber dem Auftraggeber („Kunde“) als Vertragsbestandteil, soweit nicht schriftlich oder in Textform etwas anderes vereinbart wurde.

(2) Neben diesen Regelungen gelten ausschließlich die „ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN – Fassung ab 25.05.2019“ von der ENTERBRAIN Software GmbH („ENTERBRAIN“) ergänzend. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB eines Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn ENTERBRAIN ihrer Geltung durch bevollmächtigte Vertreter ausdrücklich und schriftlich oder in Textform zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann, wenn ENTERBRAIN in Kenntnis der AGB des Kunden eine Lieferung oder Leistung an diesen ohne Vorbehalt ausführt.

(3) Änderungen zu diesen Regelungen verhalten sich entsprechend den Regelungen der „ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN – Fassung ab 25.05.2019“.

§ 2 Angebot, Vertragsschluss und Dienstleistungen

(1) Jede Beauftragung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot, sofern sich nicht daraus etwas anderes ergibt. ENTERBRAIN ist berechtigt, ein Vertragsangebot innerhalb von vier Wochen nach Erhalt bzw. Zugang bei ENTERBRAIN anzunehmen. Die Annahme kann schriftlich, in Textform oder konkludent durch Erbringung der Leistung erfolgen.

(2) Die Beauftragung durch den Kunden erfolgt als gesonderte Beauftragung für unterschiedlichste Dienstleistungen von ENTERBRAIN etwa im Rahmen von Auswahl, Installation, Einrichtung, Nutzung oder individuell für Kunden erstellte oder angepasste Software. Die Inhalte dieser Vereinbarung finden insbesondere Anwendung auf die folgenden Leistungen:

- Prozess der Feststellung der konkreten Softwareanforderungen des Kunden;
- Aufstellen eines Konzeptes zur Realisierung der Einführung der Software;
- Unterstützung und Beratung zum Projekt im Laufe der Einführung;
- Beratung bei der Installation der durch den Kunden gewählten Software;
- Beratung bei Einstellungen, Abläufen, Anpassungen und Erweiterungen zur Software;
- Durchführung von Schulungen und Anwendertrainings für die Bedienung der Software durch den Kunden;
- Entwicklung und Durchführen von Anpassungen zur Software

§ 3 Art und Umfang der Leistungen

(1) Die Leistungen werden betreffend den Arbeitsort und die Arbeitszeit von ENTERBRAIN entsprechend den Erfordernissen festgelegt. Die Bedürfnisse des Kunden werden in Vereinbarungen ausreichend berücksichtigt.

(2) Die Dienstleistungen erbringt ENTERBRAIN im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 09:00 bis 14:00 Uhr – gesetzliche Feiertage vorbehalten. Sofern Leistungen außerhalb dieser Zeiten erforderlich oder gewünscht sind, sind diese gesondert mit besonderer Vergütung zu vereinbaren.

(3) Für die konkreten Inhalte, die Dokumentation der Projektarbeit samt Zeitvorgaben sowie die Zielsetzung eines Auftrages stimmen sich ENTERBRAIN und der Kunde ab. Im Rahmen der Abstimmung kann etwa ein Projektplan entworfen oder ein Pflichtenheft erstellt werden.

(4) Wenn ENTERBRAIN Unterstützungsleistungen bei Projekten gegenüber dem Kunden erbringt, ist der Kunde dazu verpflichtet, diese regelmäßig auf ihre zeitliche wie auch inhaltliche Umsetzung hin zu überprüfen, soweit sie schriftlich festgehalten wurden, und diese in Textform zu rügen, soweit es erforderlich ist. Damit liegen insofern sowohl die Leitung des Projektes als auch die Verantwortung zur Durchführung nach den vereinbarten Inhalten beim Kunden.

(5) ENTERBRAIN setzt seine qualifizierten Mitarbeiter ein, führt und überprüft diese im Rahmen der Ausführungen zum Auftrag und setzt diese nach eigenem Ermessen ein.

(6) Sofern ENTERBRAIN den Kunden bei Erweiterungen oder Anpassungen der Software unterstützt, muss ENTERBRAIN die Leistung erbringen, schuldet aber keine Gewährleistung oder Versionspflege ohne anderweitige ausdrückliche Vereinbarung.

§ 4 Vergütung

(1) Die erbrachten Leistungen von ENTERBRAIN sind durch den Kunden nach Zeitaufwand zu vergüten. Die Preise je Zeiteinheit richten sich dabei nach der zum Zeitpunkt der Annahme des Auftrages durch ENTERBRAIN aktuellen Preisliste ohne anderweitige Vereinbarung. Der zu vergütende Zeitaufwand setzt sich insbesondere neben der eigentlichen Leistungserbringung aus der Teilnahme an Besprechungen und Sitzungen im Rahmen des Projektes sowie aus Vor- und Nacharbeiten zusammen. Die Leistungen erfordern als Voraussetzung zur Vergütung durch den Kunden keine bestimmte Ortsgebundenheit.

(2) Zeitaufwand, der im Angebot, einer Auftragsbestätigung oder dem Dienstleistungsvertrag angegeben ist, ist ein geschätzter Wert. Abgerechnet wird der tatsächlich für die Leistungserbringung benötigte Zeitaufwand. Sofern es zu einer Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes um mehr als 20% kommt oder kommen kann, wird ENTERBRAIN ab Kenntnis dieses Umstandes den Kunden darüber informieren. Erfolgt die Mitteilung nicht, so kann diese im Rahmen einer Begründung zum gesteigerten Aufwand nachgeholt werden.

(3) Bei Leistungen, die über einen längeren Zeitraum laufen, wird die erbrachte Leistung monatlich jeweils für den kommenden Monat berechnet. Ist eine Leistung innerhalb eines Monats abgeschlossen, so erfolgt die Berechnung mit dem Abschluss der Leistung.

(4) Sofern Leistungen, aus nicht von ENTERBRAIN zu vertretenden Gründen, in Teilen oder vollständig nicht erbracht werden können, so kann ENTERBRAIN die auf Schätzungen basierende vereinbarte Vergütung gegenüber dem Kunden abrechnen abzüglich eines Betrages für ersparte Aufwendungen von 10%. Kann der Kunde nachweisen, dass die Gründe, die zur Verhinderung der Leistungserbringung durch ENTERBRAIN führten, nicht in seinem Verantwortungsbereich liegen, muss der Kunde die Vergütung nicht entrichten.

(5) Erfolgt die Zahlung der Vergütung nicht oder nicht rechtzeitig an ENTERBRAIN oder verstößt der Kunde gegen eine Bestimmung dieser Vereinbarung, so kann die Erbringung der Dienstleistungen nach diesem Vertrag ausgesetzt werden bis die Zahlung geleistet oder der Verstoß behoben wurde. Ein vorübergehendes Aussetzen der vertragsgemäßen Dienstleistungen nach Satz 1 befreit nicht von der Pflicht zur Zahlung durch den Kunden.

§ 5 Haftung für Dienstleistungen

(1) Für reine Beratungsleistungen durch ENTERBRAIN, bei denen der Kunde die Ergebnisse und Erkenntnisse selbst umsetzt oder in einem System verarbeitet, haftet ENTERBRAIN nicht für die umgesetzten Inhalte, für die Erreichung des mit der Beratung verfolgten Zweckes oder für die Richtigkeit und Eignung der Beratungsleistung.

(2) Sind Beratungs- oder sonstige Dienstleistungen als reine tätigkeitsbezogene Leistungen geschuldet, ohne dass ein bestimmter Erfolg geschuldet ist, so haftet ENTERBRAIN lediglich für die vertragsgemäße Durchführung der vereinbarten Dienste.

§ 6 Mängelhaftung und Abnahme erfolgsbezogener Leistungen

(1) Ist die vereinbarte Leistung erfolgsbezogen und das zu erreichende Ziel klar und ausdrücklich als solches vereinbart, so gelten über die sonstigen Regelungen hinaus die Inhalte der folgenden Absätze dieses Paragraphen.

(2) Der Kunde muss die Abnahme nach der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich zu erklären oder Mängel unverzüglich zu rügen. Die Leistungen geltend insbesondere dann als erbracht, wenn das Ziel erreicht ist, alle Teilleistungen erbracht sind oder wenn ENTERBRAIN dem Kunden den Abschluss der Arbeiten und damit die Leistung als erbracht mitteilt. Der Kunde hat unverzüglich Tests, die der praktischen Nutzung der Software möglichst nahe kommen, durchzuführen, um festzustellen, ob die Leistung die vereinbarte Beschaffenheit aufweist. Unwesentliche Mängel berechtigten den Kunden nicht dazu eine Teil- oder vollständige Abnahme zu verweigern.

(3) Im Laufe der Tests festgestellte Abweichungen, die in Qualität oder Umfang die vereinbarten Leistungen unterschreiten, werden in der Erklärung zur Abnahme als Mängel festgehalten. Sofern Abweichungen insgesamt über den Anforderungen liegen, gelten diese nicht als Mangel.

(4) Voraussetzung für eine durch ENTERBRAIN zu berücksichtigende Mängelanzeige durch den Kunden ist, dass der gemeldete Mangel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist und die Mängelanzeige unverzüglich nach Kenntnis schriftlich oder in Textform mitzuteilen ist. Im Rahmen dessen muss durch den Kunden mitgeteilt und beschrieben werden, unter welchen Umständen es zu dem Mangel kommt, wie sich der Mangel darstellt und welche Auswirkungen er mit sich bringt.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Software von ENTERBRAIN beruht, ist ENTERBRAIN berechtigt, den mit der Analyse und sonstigen Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend ihrer jeweils aktuellen Preisliste oder entsprechend ihrer aktuellen Stundensätze für Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu berechnen, soweit der Kunde mit zumutbarem Aufwand die Zuordnung der Störung als Mangel außerhalb der Gewährleistung hätte erkennen können.

§ 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird ENTERBRAIN beim Erfüllen vertraglicher Pflichten im Rahmen der Leistung in jeglicher Hinsicht auf eigene Kosten unterstützen. Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden zählen insbesondere:

- das Benennen und unverzügliche Mitteilen bei Veränderung eines Verantwortlichen und eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten inne hat,
- das Zur-Verfügung-Stellen betriebsbereiter und geeigneter Geräte und Programme zur Datenfernübertragung auf Kosten des Kunden, soweit Leistungen per Datenfernübertragung erbracht werden, sowie eine vorzeitige Mitteilung von Veränderungen in der IT-Infrastruktur vor durchzuführenden Leistungen, die, wenn sie nicht erfolgt, zur kostenpflichtigen Beseitigung etwaiger dadurch verursachter Störungen führt,
- das Zur-Verfügung-Stellen einer stabilen Systemumgebung (hardware- und softwareseitig) und von ausreichend Kapazitäten, um Störungen auch im Fernzugriff bearbeiten und beseitigen zu können,
- das Gewähren von Zugang zu den Räumen, Maschinen und/oder zur Software bei einem erforderlichen Einsatz vor Ort beim Kunden mindestens im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten durch den Kunden an ENTERBRAIN möglichst nach Vereinbarung vorab, sowie das Zur-Verfügung-Stellen erforderlicher Rechnerzeiten,
- das gemeinsame Durchführen einer Systemanalyse durch den Kunden und ENTERBRAIN und das Einschalten von Drittfirmen mit entsprechendem Knowhow zur Systemumgebung auf Kosten des Kunden bei Unklarheit über die für einen Mangel ursächliche Systemkomponente,
- das Zur-Seite-Stellen auf Kosten des Kunden eines fachlich qualifizierten, erfahrenen und kompetenten Mitarbeiters des Kunden, der sowohl Kenntnis über das beim Kunden vorhandene Gesamtsystem und die Verwendung der Software hat und im Rahmen von Projekten unterstützend tätig wird oder werden kann sowie vor Projektbeginn gegenüber ENTERBRAIN zu benennen ist,
- das rechtzeitige Zur-Verfügung-Stellen von betriebsbereiten neuen Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige zur Anwendung der Software erforderlichen Drittmittel auf Kosten des Kunden, soweit dies für die Leistung durch ENTERBRAIN erforderlich ist,
- das Testen von installierter Software sowie die ordnungsgemäße tägliche Sicherung eigener Daten durch den Kunden in maschinenlesbarer Form und mit vertretbarem Aufwand wiederherstellbar, um dem kundenseitig zugewiesenen Verantwortungsbereich der Datensicherung im Falle von Datenverlust gerecht zu werden.
- das rechtzeitige und unentgeltliche Zur-Verfügung-Stellen aller erforderlichen Arbeitsmittel, Testdaten und Informationen in ausreichendem Umfang, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, durch den Kunden, und bei Bedarf das Zur-Verfügung-Stellen geeigneter Räume, in denen Arbeitsmittel oder verkörperte Informationen sicher vor unbefugtem Zugriff gelagert werden können,
- das Bereitstellen einer nachvollziehbaren und detaillierten Dokumentation von Störungen unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen in Textform innerhalb von 24 Stunden oder früher je nach Dringlichkeit der Störungsbeseitigung. Im Rahmen dieser Informationen sind insbesondere die Arbeitsschritte, die ursächlich für die aufgetretene Störung sind oder der betreffenden Störung voranstehen, die Erscheinungsweise wie auch die Auswirkung der Störung zu beschreiben,
- das Erstellen von Sicherheitskopien von den Programmen und Dateien vor dem Beginn einer Fehlerbehebung, für die der Kunde selbst die Verantwortung trägt insbesondere hinsichtlich Schutz, Verlust, Geheimhaltung oder Sicherheit sowie das regelmäßige Sichern des Datenbestandes mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes und der Verwahrung der Daten in einem Rahmen, der eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten ermöglicht,
- das Befolgen von Hinweisen, die durch ENTERBRAIN an den Kunden gegeben werden, bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern,

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung sind. Verletzt der Kunde wiederholt oder wesentliche Mitwirkungspflichten, so ist ENTERBRAIN nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Liegt eine wiederholte oder schwerwiegende Pflichtverletzung durch den Kunden vor, ist ENTERBRAIN berechtigt, den Softwarepflegevertrag mit einer Frist von 4 Wochen zu kündigen.

§ 8 Nutzungsrechte

(1) ENTERBRAIN gewährt dem Kunden an für diesen erbrachten Leistungen das Recht zur einfachen, zeitlich nicht begrenzten, nicht ausschließlichen und nicht übertragbaren Nutzung für den vertraglich vereinbarten Zweck.

(2) Der Kunde ist bei zur Nutzung überlassenen Produkten oder Gegenständen nicht zur Erlangung von Geschäftsgeheimnissen durch Beobachten, Untersuchen, Rückbauen oder Testen befugt. Derartige Vorgehensweisen – etwa im Rahmen von Reverse Engineering – sind nicht erlaubt und stellen einen erheblichen Verstoß gegen diesen Vertrag dar.

(3) Wird Software im Rahmen der Leistungen von ENTERBRAIN erstellt oder zur Nutzung bereitgestellt, so wird weder der Quellcode noch eine Entwicklungsdokumentation überlassen und die Nutzungsrechte entsprechen der des Hauptvertrages zur Software im Rahmen von Miete oder Lizenzierung.

§ 9 Seminarleistungen - Allgemein

(1) ENTERBRAIN und der Kunde können Seminarleistungen, also Schulungs- oder Workshopleistungen, vereinbaren. Diese können beim Kunden vor Ort, bei ENTERBRAIN oder per Datenfernübertragung bzw. Fernkommunikation stattfinden. Räumlichkeiten, Verpflegung und gegebenenfalls benötigte Arbeitsmittel, wie Computer, sind durch den Kunden auf dessen Kosten bereitzustellen, soweit die Leistung nicht bei ENTERBRAIN vor Ort stattfindet. Kosten für Mitarbeiter von ENTERBRAIN im Rahmen von Fahrt, Übernachtungen und Schulungszeiten sind vorab zu klären und richten sich ohne weitere Vereinbarung nach den aktuellen Preislisten von ENTERBRAIN; die Listen können durch den Kunden zur Einsicht angefragt werden.

(2) Die Leistungserbringung und Abrechnung ist unabhängig von der Anzahl der kundenseitigen Teilnehmer. Kosten der dem Kunden zugehörigen Teilnehmer sind durch den Kunden ohne weitere Vereinbarung zu tragen.

(3) Nachrichten durch den Kunden an ENTERBRAIN – etwa im Rahmen einer Stornierung oder Änderung – bedürfen für ihre Wirksamkeit der Text- oder Schriftform; etwa E-Mail, Fax oder geschriebener Brief erfüllen das Formerfordernis. Für eine Fristwahrung ist der Zeitpunkt des Zugangs des Schreibens bei ENTERBRAIN ausschlaggebend.

§ 10 Seminarleistungen – Änderungen, Stornierungen, Sonstiges

(1) Der Kunde hat ENTERBRAIN sollen so früh wie möglich über durch ihn nicht einzuhaltende Seminarleistungen zu informieren. Bis 14 Kalendertage vor Seminarbeginn erfolgte Stornierungen sind kostenfrei. Später eingehende Abmeldungen – einzelner Teilnehmer oder des gesamten Termins – führen zu Stornogebühren von 50% des Seminarpreises. Zum Zeitpunkt des Seminarbeginns noch nicht eingegangene Abmeldungen führen zur Pflicht der Zahlung des vollen Seminarpreises. Schadenspauschalen für Abmeldekosten finden keine Anwendung, sofern der Kunde nachweist, dass kein Schaden oder einer in geringerer Höhe entstanden ist. Durch einen qualifizierten Nachweis der Abmeldung – etwa durch ärztliches Attest oder Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung – kann der entfallene Termin auf einen anderen Termin gleichen Themas innerhalb von drei Monaten ohne weiteren Kostenaufwand umgebucht werden.

(2) ENTERBRAIN behält sich das Recht vor für Seminarleistungen Ersatzreferenten einzusetzen, den Inhalt des Seminars in zumutbarem Umfang geringfügig zu ändern oder an den aktuellen Stand anzupassen, sowie Termin- oder Ortsverschiebungen in Absprache mit dem Kunden hinsichtlich des neuen Termins oder Ortes vorzunehmen. Aus wichtigem Grund können Seminartermine durch ENTERBRAIN vollständig abgesagt werden, wenn etwa der Referent krank ist. Im Fall eines Absagens des Termins durch ENTERBRAIN werden bereits gezahlte Gebühren für Seminarleistungen vollständig erstattet.

(3) Sofern der Kunde Seminarunterlagen vervielfältigen möchte – unabhängig von der Art der Vervielfältigung, etwa digital oder durch drucktechnisch – benötigt er dafür die vorherige Zustimmung von ENTERBRAIN. Zuwiderhandlungen sind ein Verstoß gegen Urheberrechte und verpflichten zum Schadensersatz.

§ 11 Geltung der ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Ergänzend zu den Inhalten dieser Vereinbarung gelten die „ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN – Fassung ab 25.05.2019“.

Stand Mai 2019