

Allgemeine Dienstleistungsbedingungen

(ADB, Stand Juli 2011)

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Die vorliegenden Dienstleistungsbedingungen gelten für sämtliche Beratungs-, Konzeptions-, Implementierungs-, Inbetriebnahme- und Schulungsleistungen der Peak Solution gegenüber dem Kunden. Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes geregelt ist, werden abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.2 Für die Überlassung von Software gelten die **Allgemeinen Überlassungsbedingungen für Software (AÜS)** der Peak Solution. Bei Anpassungen und Erweiterungen von Software, die dem Kunden überlassen wurde, gelten hinsichtlich der Nutzungsrechte an diesen Anpassungen und Erweiterungen die zwischen dem Kunden und der Peak Solution getroffenen Vereinbarungen zu der angepassten oder erweiterten Standardsoftware. Für Softwarepflege gelten die **Allgemeinen Pflegebedingungen für Software (APS)** der Peak Solution.
- 1.3 Art und Inhalt der Dienstleistung ist in einem Einzelvertrag für die Erbringung von Dienstleistungen zu vereinbaren. Dabei können ausführlichere Leistungsbeschreibungen wie Grobkonzepte, Feinkonzepte und Pflichtenhefte in Bezug genommen werden.
- 1.4 Die Peak Solution schuldet nur dann ein bestimmtes Leistungsergebnis, wenn dieses Ergebnis ausdrücklich im Einzelvertrag schriftlich als solches bezeichnet ist.

2 Vergütung

2.1 Preise

Der Kunde vergütet die Arbeitszeit der Peak Solution nach Zeitaufwand, soweit keine abweichenden Vereinbarungen bestehen, entsprechend den vereinbarten Dienstleistungspreisen der Peak Solution bei Auftragserteilung.

2.2 Preisanpassungen

Die Peak Solution ist berechtigt, die Preise für die Leistungen mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu erhöhen. Bei einer Anhebung der Sätze um über 10% ist der Kunde berechtigt, den betroffenen Einzelvertrag zu kündigen.

2.3 Abrechnung

Ein Personentag entspricht 8 Personenstunden. Die Abrechnung erfolgt jeweils pro angefangener Zeitstunde.

2.4 Reisekosten/Reisezeiten

Reisekosten werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet (Flug Business Class, Bahn 1.Klasse, Taxi). Bei Kfz-Fahrten werden € 0,65 pro gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt. Reisekosten werden grundsätzlich ab Arbeitsort der eingesetzten Mitarbeiter berechnet. Reisezeiten gelten als Arbeitszeiten, wobei die Peak Solution dafür 75% des vereinbarten Honorars berechnet. Übernachtungskosten werden nach tatsächlichem Aufwand, Tagesspesen nach den Sätzen der Lohnsteuerrichtlinie berechnet.

2.5 Mehrwertsteuer

Sämtliche Preise gelten zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

2.6 Zeitprotokolle

Die Peak Solution stellt den angefallenen Aufwand entsprechend den von der Peak Solution erstellten Zeitprotokollen monatlich in Rechnung, falls keine abweichende Abrechnungsweise vereinbart ist.

2.7 Fälligkeit

Die Zahlungen sind mit Rechnungsstellung fällig, falls keine abweichende Zahlungsweise vereinbart wird.

2.8 Verspätete Zahlung

Im Falle eines Zahlungsverzuges berechnet die Peak Solution Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens bleibt davon unberührt.

2.9 Vorauszahlungen

Die Peak Solution ist berechtigt, Vorauszahlungen zu fordern, sofern für den Kunden Vergleichs- oder Konkursantrag gestellt ist, der Kunde überschuldet ist oder seine Zahlungen eingestellt hat bzw. der Kunde gegenüber der Peak Solution in Zahlungsverzug gerät.

3 Zusammenarbeit der Parteien

3.1 Ansprechpartner

Zu Beginn der Arbeiten benennt der Kunde der Peak Solution einen Ansprechpartner, der befugt ist, wesentliche Entscheidungen hinsichtlich der von der Peak Solution zu erbringenden Leistungen zu treffen bzw. solche notwendigen Entscheidungen herbeizuführen. Insbesondere stellt dieser Ansprechpartner die für die Arbeiten der Peak Solution notwendigen Kontakte mit den Fachabteilungen des Kunden her, sorgt für die für die Arbeiten der Peak Solution notwendige Kommunikation mit allen Stellen im Haus des Kunden und übernimmt die terminliche Koordinierung der Arbeiten der Peak Solution mit den betroffenen Stellen beim Kunden.

Umgekehrt benennt die Peak Solution dem Kunden einen Ansprechpartner. Dieser koordiniert alle fachlichen und organisatorischen Belange, soweit sie die Leistungen der Peak Solution betreffen.

3.2 Unterstützung durch den Kunden

Für Arbeiten der Peak Solution stellt der Kunde die notwendigen Arbeitsmittel zur Verfügung, insbesondere, soweit Arbeiten im Hause des Kunden erforderlich sind, die dafür erforderlichen Räumlichkeiten und organisatorische und technische IT-Kapazität und Infrastruktur sowie Informationen und Testdaten.

Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeiten der Peak Solution bestmöglich zu unterstützen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die vom Kunden gemachten Vorgaben mit den vom Kunden zur Verfügung gestellten Tools und Materialien technisch unter zumutbaren Bedingungen umsetzbar sind.

4 Rechtseinräumung

An Arbeitsergebnissen, an denen Schutzrechte bestehen, räumt die Peak Solution dem Kunden ein einfaches, räumlich unbegrenztes, nicht übertragbares Nutzungsrecht auf Dauer ein. Das Nutzungsrecht besteht erst mit vollständiger Bezahlung der Dienstleistung. Bis zur vollständigen Bezahlung kann die Peak Solution die weitere Nutzung untersagen.

5 Vertrauensschutz

5.1 Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen und Unterlagen des anderen Vertragspartners wie Betriebsgeheimnisse zu behandeln. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche Informationen und Unterlagen als solche zu kennzeichnen, soweit sie nicht offensichtlich als vertraulich anzusehen sind.

5.2 Loyalität

Für jeden Fall, in dem ein Partner dem jeweils anderen Partner Mitarbeiter in wettbewerbswidriger Weise (§1 UWG) abwirbt oder versucht abzuwerben, wird eine Vertragsstrafe in Höhe eines halben Jahres-Bruttogehalts des betreffenden Mitarbeiters fällig.

6 **Haftung**

Die Peak Solution haftet gleich aus welchem Rechtsgrund außerhalb der Gewährleistung ausschließlich nach folgenden Bestimmungen:

6.1 Unbegrenzte Haftung

Die Peak Solution haftet unbegrenzt

- bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und schwerwiegendem Organisationsverschulden,
- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, unabhängig von der Schwere des Verschuldens,
- bei Übernahme einer Garantie.

6.2 Vertragstypisch vorhersehbare Schäden

Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die Peak Solution, wenn keiner der in Ziffer 6.1 bezeichneten Fälle gegeben ist, der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

6.3 Sonstige Fälle

In allen anderen Fällen ist die Haftung der Peak Solution begrenzt auf die vertragliche Vergütung je Schadensfall.

6.4 Haftung ohne Verschulden

der Peak Solution ist ausgeschlossen.

6.5 Mitverschulden und Datensicherung

Ist ein Schaden sowohl auf Verschulden der Peak Solution als auch auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, muss sich der Kunde sein Mitverschulden anrechnen lassen.

Insbesondere ist der Kunde für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von der Peak Solution verschuldeten Datenverlust haftet die Peak So-

lution deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und die Rekonstruktion der Daten, die auch bei Erstellung von Sicherheitskopien in angemessenen Abständen verloren gegangen wären.

6.6 Produkthaftungsgesetz

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

6.7 Schutzrechte Dritter

Sollte eine Dienstleistung der Peak Solution Schutzrechte Dritter verletzen, so stellt die Peak Solution den Kunden von sämtlichen Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Schutzrechtsverletzung frei. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde eine Geltendmachung von Schutzrechtsverletzungen durch Dritte gegenüber dem Kunden zeitnah an die Peak Solution meldet und die Peak Solution in die Verhandlungen mit dem Dritten einbindet, diese soweit als möglich der Peak Solution überlässt und die Peak Solution bei den Verhandlungen mit Dritten in zumutbarem Umfang unterstützt.

7 Besondere Regelungen zu Beratungsarbeiten

7.1 Projektdarstellung

Die Parteien einigen sich anhand einer Projektdarstellung über die konkreten Beratungsinhalte, über den Beratungsumfang und über die Vorgehensweise.

7.2 Aufwandsrahmen, Mehr- oder Minderaufwand

Auf dieser Grundlage schätzt die Peak Solution einen Aufwandsrahmen, der den allgemeinen Erfahrungswerten in ähnlich gelagerten Projekten entspricht, der jedoch eventuelle, der Peak Solution noch nicht bekannte spezifische Bedingungen im Betrieb und im Umfeld des Kunden nicht berücksichtigen kann. Dadurch sich ergebende Mehrleistungen wird die Peak Solution im Projektverlauf dem Kunden rechtzeitig vorher ankündigen und nur in dem Falle erbringen und mit dem Kunden abrechnen, wenn der Kunde diesen ausdrücklich zugestimmt hat.

7.3 Abschlussbestätigung

Der Kunde wird den Abschluss der einzelnen in der Projektdarstellung festgelegten Beratungs-Phasen gegenüber der Peak Solution jeweils bestätigen.

8 Besondere Regelungen zu Programmier- und Parametrierungsarbeiten

8.1 Feinkonzept (Pflichtenheft)

Im Rahmen von Programmier- und Parametrierungsarbeiten ist der Kunde verpflichtet, vor Beginn der Arbeiten der Peak Solution ein detailliertes Feinkonzept zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Vorgaben für die von der Peak Solution durchzuführenden Arbeiten vollständig und fehlerfrei sind. Insbesondere hat der Kunde der Peak Solution sämtliche für die Arbeiten erforderlichen Systeminformationen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat gegebenenfalls nachzuweisen, dass die Vorgaben für die Arbeiten ausreichend und vollständig waren.

Die Peak Solution leistet im Rahmen der Erstellung von Pflichtenheften oder Feinkonzepten ausschließlich Beratung und Unterstützung. Vor Beginn der Parametrierungs- und Programmierarbeiten wird der Kunde die Spezifikationen detailliert prüfen und dann der Peak Solution als verbindliche Arbeitsanweisung übergeben.

8.2 Aufwandsrahmen, Mehr- oder Minderaufwand

Auf dieser Grundlage schätzt die Peak Solution einen Aufwandsrahmen, der den allgemeinen Erfahrungswerten in ähnlich gelagerten Projekten entspricht, der jedoch eventuelle, der Peak Solution noch nicht bekannte spezifische Bedingungen im Betrieb und im Umfeld des Kunden nicht berücksichtigen kann. Dadurch sich ergebende Mehrleistungen wird die Peak Solution im Projektverlauf dem Kunden rechtzeitig vorher ankündigen und nur in dem Falle erbringen und mit dem Kunden abrechnen, wenn der Kunde diesen ausdrücklich zugestimmt hat.

8.3 Quellcode

Soweit die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben, wird Software ausschließlich im Objektcode ausgeliefert. Liefert die Peak Solution auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung den Quellcode aus, so wird dem Kunden ein Recht zur Nutzung des Quellcodes ausschließlich zur Erstellung von Schnittstellen aus anderen Programmen und zur Beseitigung von Fehlern in den Programmen eingeräumt.

8.4 Änderungs- und Bearbeitungsrecht

Der Kunde ist berechtigt, zur Beseitigung von Fehlern und zur Herstellung von weiteren Schnittstellen Änderungen und Bearbeitungen in Programmierungen ausschließlich unter den Voraussetzungen und in dem Umfang gemäß §§ 69 d und e UrhG vorzunehmen.

8.5 Veräußerung

Im Falle der Veräußerung oder Weitergabe der Programmierungen und Parametrierungen wird der Kunde sämtliche von ihm angefertigten Kopien an den Käufer bzw. Abnehmer übergeben und nicht übergebene Kopien auf seinem Rechner löschen.

8.6 Sicherheitskopie

Der Kunde ist berechtigt und verpflichtet, von jedem Arbeitsschritt der Programmierung und Parametrierung eine Sicherheitskopie zu erstellen und sorgfältig aufzubewahren.

8.7 Schutz der Programmierungen und Parametrierungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Programmierungen und Parametrierungen von dem unberechtigten Zugriff Dritter zu bewahren.

8.8 Schutzrechte Dritter

Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die vom Kunden im Rahmen von Programmierarbeiten von der Peak Solution zur Verfügung gestellte Software und die vom Kunden zur Verfügung gestellten Vorgaben nicht zu Schutzrechtsverletzungen Dritter führen.

9 Abnahme, wenn ein bestimmtes Ergebnis geschuldet ist

9.1. Beschreibung im Feinkonzept (Pflichtenheft)

Im Feinkonzept (Pflichtenheft) sind die jeweils abzunehmenden Leistungen der Peak Solution, die Abnahmekriterien und die Abnahmetests zu beschreiben. Die Abnahme soll einschließlich Probetrieb längstens 4 Wochen dauern.

9.2. Abnahmeprotokoll

Nach erfolgreichem Abschluss des im Pflichtenheft beschriebenen Tests sind die Parteien verpflichtet, gemeinsam ein Abnahmeprotokoll zu unterzeichnen.

9.3. Nachbesserung

Werden während des Abnahmeverfahrens wesentliche Abweichungen von der Leistungsbeschreibung im Pflichtenheft (Feinkonzept) oder wesentliche Mängel der Leistungen der Peak Solution festgestellt, wird die Peak Solution diese Mängel in angemessener Frist beseitigen. Nach Beseitigung des Mangels werden die Parteien erneut den Abnahmetest durchführen. Schlägt der erste Nacherfüllungsversuch der Peak Solution fehl, ist der Kunde berechtigt, der Peak Solution eine Frist zur Behe-

bung der Mängel zu setzen. Spätestens nach Ablauf der gesetzten Frist wird das Abnahmeverfahren erneut durchgeführt.

10 Gewährleistung, wenn ein bestimmtes Ergebnis geschuldet ist

10.1. Sach- und Rechtsmängel

Die Peak Solution liefert das geschuldete, bestimmte Ergebnis frei von Sach- und Rechtsmängeln. Ein Sachmangel ist gegeben, wenn das Ergebnis nicht die vertragliche Beschaffenheit hat oder sich nicht zu der bestimmungsgemäßen Verwendung eignet.

10.2. Ausschluss der Gewährleistung

Die Ausübung der Gewährleistung durch den Kunden setzt voraus, dass der Kunde das Ergebnis unverändert und in der vorgesehenen Umgebung verwendet. Soweit der Kunde das Ergebnis mit anderen als freigegebenen Produkten zusammen verwendet oder soweit der Kunde das Ergebnis selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, entfällt die Gewährleistungsverpflichtung der Peak Solution, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die aufgetretenen Fehler nicht auf diese Tatsache zurückzuführen sind und auch die Fehleranalyse und -beseitigung durch die Peak Solution dadurch nicht beeinträchtigt wird.

10.3. Verjährung der Gewährleistungsansprüche

Die Gewährleistungsverjährung beginnt mit der Abnahme. Die Abnahme kann unter den gesetzlichen Voraussetzungen durch ein Gutachten ersetzt werden. Sie gilt darüber hinaus als erfolgt, wenn der Kunde nach Bereitstellung des Ergebnisses zur Abnahme durch die Peak Solution nicht binnen 2 Wochen die Abnahme unter Angabe von Gründen verweigert.

Die Gewährleistungsansprüche verjähren regelmäßig in einem Jahr. Bei Arglist und Übernahme einer Garantie gelten die gesetzlichen Vorschriften.

10.4. Mitteilung von Mängeln

Aufgetretene Mängel sind vom Kunden für die Peak Solution möglichst nachvollziehbar zu dokumentieren und der Peak Solution möglichst schriftlich zeitnah nach ihrer Entdeckung mitzuteilen.

10.5. Nacherfüllung

10.5.1 Werden der Peak Solution während des Laufes der Gewährleistungsfrist Mängel gemeldet, wird die Peak Solution nacherfüllen. Die Nacherfüllung kann nach Wahl der Peak Solution durch Mängelbeseitigung oder durch Neuherstellung erfolgen.

Mängelbeseitigung kann dabei auch durch telefonische oder schriftliche Handlungsanweisungen an den Kunden über Datenfernübertragung oder Versand von Datenträgern mit Korrektursoftware erfolgen. Der Kunde ist in diesen Fällen verpflichtet, die Handlungsanweisungen umzusetzen, soweit ihm dies zumutbar ist, die Datenfernverarbeitung zu ermöglichen und Korrektursoftware sofort nach Lieferung einzuspielen.

Als Mängelbeseitigung gilt auch eine softwaretechnische Umgehung, soweit dadurch die Verwendung der Dienstleistung zum vertraglich vorgesehenen Gebrauch nicht erheblich beeinträchtigt wird.

10.5.2 Es gelten die folgenden Reaktionszeiten ab Meldung des Mangels bei der Peak Solution:

Kategorie A - 8 Stunden: Für Mängel in den Programmen, die einen Ausfall von Kernprozessen bewirken.

Kategorie B - 16 Stunden: Für sonstige Mängel.

Die Reaktionszeiten werden während der üblichen Geschäftszeiten der Peak Solution, d.h. Montag - Freitag von 8:00 - 17:00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Nürnberg, berechnet. Die Leistungen der Peak Solution werden, soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, auch ausschließlich in diesem Zeitraum erbracht.

Während der Reaktionszeiten wird die Peak Solution die notwendigen Maßnahmen zur Beseitigung des Mangels einleiten. Es besteht aber keine Verpflichtung zur vollständigen Beseitigung des Mangels während der Reaktionszeiten.

10.5.3 Die Peak Solution GmbH ist berechtigt, die Arbeiten auch von Dritten durchführen zu lassen. Mit diesem Schritt wird jedoch nicht die Verantwortung über Datenschutz und Systemsicherheit der Peak Solution GmbH delegiert.

10.5.4 Zusätzliche Kosten, die dadurch entstehen, dass die Dienstleistung vom Kunden an einem anderen Ort als den im Softwareüberlassungsvertrag bzw. -schein genannten Auslieferungsort verbraucht wurde, trägt der Kunde.

10.5.5 Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldetes Problem nicht auf einen Mangel der vertragsgegenständlichen Dienstleistung zurückzuführen ist, ist die Peak Solution berechtigt, den entstehenden Aufwand für die Problemanalyse und Beseitigung entsprechend den Preislisten für Dienstleistungen der Peak Solution zu berechnen, sofern dem Kunden bei der Mängelanzeige Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

10.6. Weitere Gewährleistungsansprüche

Nach erfolglosem Ablauf einer vom Kunden gesetzten Frist zur Nacherfüllung kann der Kunde

- den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen oder
- vom Vertrag zurücktreten oder
- den Kaufpreis mindern

und Schadensersatz statt Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Insoweit gelten die gesetzlichen Vorschriften.

10.7. Ersatz für gezogenen Nutzen bei Rücktritt

Im Falle des Rücktritts ist die Peak Solution berechtigt, für den vom Kunden gezogenen Nutzen aus der Dienstleistung bis zur Rückabwicklung eine angemessene Entschädigung zu verlangen.

Die Nutzungsentschädigung wird auf Basis einer vierjährigen Gesamtnutzungszeit der Dienstleistung errechnet unter Abzug einer angemessenen Minderung entsprechend dem Maß, in dem die Nutzung aufgrund der Mängel eingeschränkt war.

11 Sonstiges

11.1 Übertragung von Rechten und Pflichten

Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bedarf der Zustimmung der Peak Solution.

11.2 Aufrechnung

Der Kunde ist nur berechtigt, mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufzurechnen.

11.3 Geltendes Recht

Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Ausgeschlossen ist das UN-Kaufrecht.

11.4 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Nürnberg.

11.5 Schriftformerfordernis

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Bestimmung.

11.6 Unwirksame Bestimmungen oder Vertragslücken

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechts-wirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages dadurch nicht berührt. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder un-durchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt hätten, sofern sie bei Abschluss des Vertrages diesen Punkt bedacht hätten.

Stand Juli 2011