

Allgemeine Geschäftsbedingungen der

H&W CONSULT GmbH

(Stand 10.03.2009)



§ 1 Art und Umfang der Dienstleistung

- 1.1 Die H&W CONSULT GmbH – nachfolgend „H&W“ – erbringt Beratungs- und IT-Dienstleistungen. Die Einzelheiten der zu erbringenden Leistungen, wie die Aufgabenstellung, die Dauer, die Vergütung usw. werden in einem gesondert abzuschließenden schriftlichen Vertrag (nachfolgend „Vertrag“ genannt).
- 1.2 Der Auftraggeber – nachfolgend „AG“ – trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem AG. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages.
- 1.3 H&W erbringt die Dienstleistung nach dem bei Vertragsschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist. Dieses Personal wird bei der Vertragsdurchführung fortlaufend betreut und kontrolliert. Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann H&W sich zur Auftragsausführung sachverständiger Unterauftragnehmer bedienen.

§ 2 Kollision mit anderen Geschäftsbedingungen

Sofern der AG ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande.

Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzel-Regelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des AG Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des AG nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen.

§ 3 Zusammenarbeit der Vertragspartner - Austausch von Personen

- 3.1 Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Ansprechpartner. Der AG wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistung ausschließlich dem von H&W benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen von H&W eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die von H&W eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum AG, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.
- 3.2 Wird eine von H&W zur Vertragserfüllung eingesetzte Person durch eine andere auf Grund eines Umstandes ersetzt, den weder H&W noch die zur Vertragserfüllung eingesetzte Person zu vertreten haben und ist eine Einarbeitung erforderlich, so geht diese nicht zu Lasten von H&W. Bei der Auswahl von Personal wird H&W die Interessen des AG angemessen berücksichtigen.

- 3.3 Der AG kann mit Begründung den Austausch einer von H&W zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese wiederholt und schwerwiegend gegen vertragliche Pflichten verstoßen hat. Die durch den Austausch entstehenden Kosten gehen zu Lasten von H&W.
- 3.4 Der AG verpflichtet sich, es zu unterlassen, Mitarbeiter von H&W abzuwerben und bei sich für Leistungen jeglicher Art zu beschäftigen und zwar weder in selbständiger noch in unselbständiger Position. Diese Verpflichtung dauert bis zu 12 Monaten nach Beendigung des vorliegenden Vertragsverhältnisses an.

§ 4 Rechte an verkörperten Dienstleistungsergebnissen

H&W räumt dem AG, soweit im Vertrag über die Erbringung von Beratungs- und IT-Dienstleistungen nichts Abweichendes geregelt ist, das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse zu nutzen, soweit sich dieses aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Diese Rechte schließen die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein. Abweichungen von diesen Nutzungsregelungen bedürfen der Vereinbarung im Vertrag.

§ 5 Arbeitsort, Mitwirkungsleistung des AG

- 5.1 Die Leistungen werden in dem Maße, wie das für ihre ordnungsgemäße Erledigung erforderlich ist, am Geschäftssitz bzw. einer Niederlassung des AG, anderenfalls bei H&W erbracht. Ein Anspruch des AG auf Leistungserbringung am Orte des AG besteht nicht.
- 5.2 Der AG wird H&W bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen unterstützen. Er wird ihm insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen.
- 5.3 Soweit die Leistungen beim AG erbracht werden, ist dieser verpflichtet, in seiner Betriebssphäre unverzüglich alle notwendigen Voraussetzungen zur Ausführung des Auftrages zu schaffen. Soweit der Vertrag die Installation, Erweiterung oder Modifizierung von Software zum Gegenstand hat, stellt der AG insbesondere die erforderlichen Arbeitsmittel und Arbeitsplätze sowie Systemkapazität und Mitarbeiter zur Entwicklung und zum Testen der Software in angemessenem Umfang kostenlos bereit.
- 5.4 Weitere Einzelheiten der Mitwirkungspflichten des AG werden gegebenenfalls im Vertrag schriftlich geregelt.

§ 6 Vergütung

- 6.1 Das Entgelt für die Leistungen von H&W wird nach Art und Umfang im Vertrag schriftlich vereinbart. Es bemisst sich entweder nach den für die Tätigkeit aufgewendeten Zeiten oder wird als Festpreis schriftlich vereinbart.
- 6.2 Eine im Vertrag vereinbarte Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der vertraglichen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Einer im Vertrag auf geleistete Manntage bezogene Vergütung liegen 8 Arbeitsstunden zugrunde. Mehr als 8 Arbeitsstunden sind mit jeweils 1/8 dieses Manntagespreises je geleistete Stunde zu vergüten. Ansonsten erfolgt die Abrechnung auf der Basis des im Vertrag angegebenen Stundensatzes. Materialaufwand (Nebenkosten) wird gesondert vergütet. Vom AG zu vertretende Wartezeiten von H&W werden wie Arbeitszeiten vergütet.
- 6.3 Ist die Vergütung nach Aufwand vereinbart worden, bzw. handelt es sich bei im Vertrag angegebenen Manntagen oder Stunden nicht um eine ausdrücklich vereinbarte Obergrenze des Leistungsumfanges, sind auch alle über eine im Vertrag angegebene Manntages-/Stundenzahl hinaus erbrachten Leistungen zu vergüten, soweit sie der Erreichung des Vertragszwecks dienen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Anzahl der zu leistenden Manntage/Stunden im Vertrag mit der Abkürzung „ca.“ versehen ist. Zeichnet sich während der Vertragsdurchführung eine wesentliche Überschreitung des im Vertrag angegebenen Leistungsumfanges ab, wird H&W den AG auf eine solche Überschreitung hinweisen, wobei eine Überschreitung dann als wesentlich gilt, wenn die angegebene Anzahl an Manntagen um wenigstens 20 % überschritten wird.
- 6.4 Ist die Vergütung nach Aufwand vereinbart, stellt H&W die erbrachten Leistungen wenigstens alle vier Wochen in Rechnung. Eine Vergütung nach Aufwand wird nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung und des von H&W unterschriebenen Leistungsnachweises fällig, soweit keine andere Form des Leistungsnachweises vereinbart ist. Der Leistungsnachweis gilt auch als genehmigt, wenn und soweit der AG nicht innerhalb von 8 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.
- 6.5 Ein im Vertrag vereinbarter Festpreis ist das Entgelt für alle vertraglichen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein Festpreis wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung fällig. Voraussetzung für die Fälligkeit ist der Erhalt einer prüffähigen Rechnung.
- 6.6 Reisekosten und Nebenkosten werden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen vergütet und können getrennt von den Leistungen in Rechnung gestellt werden. H&W obliegt die Auswahl von Verkehrsmitteln und Übernachtungsmöglichkeiten.

§ 7 Pflichtverletzung bei der Erbringung der Dienstleistung

- 7.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat H&W dies zu vertreten, so ist H&W verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den AG innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des AGs, die unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Tagen nach Kenntnis, zu erfolgen hat. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus von H&W zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom AG ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der AG berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Falle hat H&W Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen.
- 7.2 Zu vertreten hat H&W vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln, bei der Verletzung von Kardinalpflichten auch fahrlässiges Handeln.
- 7.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. H&W hat Anspruch auf Vergütung der bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen.
- 7.4 Weitergehende Ansprüche des AG wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

§ 8 Änderung der Dienstleistung

- 8.1 Der AG kann nach Vertragsschluss Änderungen des Leistungsumfangs im Rahmen der Leistungsfähigkeit von H&W verlangen, es sei denn, dies ist für H&W unzumutbar. Das Änderungsverfahren ist zu dokumentieren.
- 8.2 H&W hat das Änderungsverlangen des AG zu prüfen und dem AG innerhalb von 10 Arbeitstagen mitzuteilen, ob das Änderungsverlangen für ihn nicht zumutbar oder nicht durchführbar ist. Ist das Änderungsverlangen zumutbar und durchführbar, teilt er gleichzeitig mit, ob eine umfangreiche Prüfung erforderlich ist oder nicht.
- 8.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens erforderlich, hat H&W gleichzeitig ein entsprechendes Prüfungsangebot mit Angaben zur Vergütung zu unterbreiten. Der AG wird binnen 10 Arbeitstagen entweder den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens nicht erforderlich, hat H&W entweder ein Realisierungsangebot unter Angabe von Leistungszeitraum, geplanten Terminen und Auswirkungen auf die Vergütung zu unterbreiten oder die Durchführung der beantragten Änderungen zu vereinbaren.
- 8.4 Der AG wird das Realisierungsangebot von H&W binnen zehn Arbeitstagen ab Zugang des Realisierungsangebotes annehmen oder ablehnen. Vereinbarte Leistungsänderungen sind durch entsprechende Anpassung des Vertrages verbindlich zu dokumentieren.
- 8.5 AG und H&W können vereinbaren, dass die von dem Änderungsverlangen betroffenen Dienstleistungen bis zur notwendigen Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen unterbrochen werden. Eine derartige Vereinbarung ist schriftlich niederzulegen.

- 8.6 Kommt die notwendige Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen nicht innerhalb der Angebotsbindefrist des Realisierungsangebotes (8.4) zustande, so kann H&W nach eigener Wahl die Arbeiten auf der Grundlage des Vertrages weiterführen oder den Vertrag kündigen. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Arbeitstage, an denen infolge des Änderungsverlangens bzw. der Prüfung des Änderungsverlangens die Arbeiten unterbrochen wurden. H&W kann für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Aufwandsvergütung oder eine angemessene Erhöhung des vereinbarten Festpreises verlangen, es sei denn, dass H&W seine Arbeitskraft bzw. die seiner von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

§ 9 Unterlassene Mitwirkung des AG, Vertragsbeendigung

- 9.1 Unterlässt der AG eine ihm obliegende Mitwirkung trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung, oder verstößt der AG wiederholt und schwerwiegend gegen Pflichten aus dem Vertragsverhältnis, ist H&W zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unabhängig von der Geltendmachung dieses Kündigungsrechtes hat H&W Anspruch auf Ersatz des durch die Herbeiführung des Kündigungsgrundes entstandenen Schadens bzw. der dadurch verursachten Mehraufwendungen. In jedem Falle hat H&W Anspruch auf die volle Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen.
- 9.2 Daneben kann sich H&W durch schriftliche Erklärung gegenüber dem AG mit sofortiger Wirkung vom Vertrag lösen, wenn der AG zahlungsunfähig ist oder wird, oder H&W Kenntnis davon erhält, dass über das Vermögen des AG nachweislich ein Insolvenzverfahren eröffnet worden oder ein solches mangels Masse abgelehnt worden ist oder die Firma des AG wegen Vermögenslosigkeit im Handelsregister gelöscht wurde. Daneben besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht auch dann, wenn der AG mit der Zahlung der Vergütung ganz oder teilweise länger als 10 Tage in Rückstand gerät.
- 9.3 H&W wird im Falle der vorzeitigen Kündigung des Vertrages innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung dieses Vertrages die Schlussrechnung erstellen.

§ 10 Schutzrechtsverletzung

- 10.1 Macht ein Dritter gegenüber dem AG Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Nutzung der übergebenen Dienstleistungsergebnisse geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet H&W nur wie folgt:

H&W wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die vereinbarten Dienstleistungsergebnisse so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen der vereinbarten Dienstleistung in für den AG zumutbarer Weise entsprechen. Gelingt dies H&W zu angemessenen Bedingungen nicht, hat sie diese Dienstleistungsergebnisse gegen Erstattung der entrichteten Vergütung abzüglich eines die Zeit der Nutzung berücksichtigenden Betrages (0,09 % pro Tag bezogen auf die entrichtete Vergütung) zurückzunehmen. In diesem Fall ist der AG verpflichtet, diese Dienstleistungsergebnisse zurückzugeben.

- 10.2 Voraussetzungen für die Haftung von H&W nach Ziffer 10.1 sind, dass,
- a) H&W die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Sie hat die Schutzrechtsverletzung dann zu vertreten, wenn sie infolge vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns zu Stande gekommen ist oder aber auf die mindestens fahrlässige Verletzung einer Kardinalpflicht zurückzuführen ist.
 - b) der AG H&W von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen H&W überlässt oder nur im Einvernehmen mit H&W führt. Stellt der AG die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.
- 10.3 Soweit der AG die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen H&W ausgeschlossen.
- 10.4 Weitergehende Ansprüche des AG wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

§ 11 Haftung

- 11.1 Die Haftung für Leistungsstörungen ist abschließend in Paragraph 7, für Schutzrechtsverletzungen in Paragraph 10 geregelt.
- 11.2 Im Übrigen haften AG und H&W einander nur für Schäden, die infolge vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns – auch ihrer Erfüllungsgehilfen entstanden sind und in einer Höhe bis zum einfachen Auftragswert.
- 11.3 Bei Datenverlust haftet H&W nur in Höhe des bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Rekonstruktionsaufwandes.
- 11.4 Die Haftungsbeschränkungen gemäß 11.2 gelten nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 12 Verjährung

Ansprüche nach den Paragraphen 7, 10 und 11 verjähren in 3 Jahren ab Kenntnis, spätestens jedoch in 5 Jahren und 6 Monaten nach vollständiger Leistungserbringung oder vorzeitiger Vertragsbeendigung. Diese Beschränkung gilt nicht für vorsätzlich verursachte Schäden.

§ 13 Höhere Gewalt

- 13.1 Ereignisse Höherer Gewalt, die die Leistung wesentlich erschweren oder zeitweilig unmöglich machen, berechtigen die jeweilige Partei, die Erfüllung ihrer Leistung um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- 13.2 Der Höheren Gewalt stehen Arbeitskampf und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die Parteien teilen sich gegenseitig unverzüglich den Eintritt solcher Umstände mit.

§ 14 Schlichtungsverfahren

Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung für alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

§ 15 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- 15.1 Der AG sorgt dafür, dass H&W alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für ihn aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden.
- 15.2 H&W ist befugt, im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftrages die anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen. Vor Übergabe eines Datenträgers an H&W stellt der AG die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 15.3 Der AG und H&W sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder sonst zu verwerten.
- 15.4 H&W hat das Recht, auf Messen, Tagungen und sonstigen Veranstaltungen sowie in Pressemitteilungen, Success-Stories und Werbeanzeigen in Print-, elektronischen und sonstigen Medien (Werbematerial), die Marken-, Warenzeichen-, den Namen, das Logo und Slogans des Kunden zu verwenden sowie auf die von H&W erbrachten Dienstleistungen und Lösungen des AG als Referenzprojekt hinzuweisen.
- 15.5 H&W darf den Namen des AG in seine Referenzliste aufnehmen.

§ 16 Folgen durch Bearbeitung Dritter und System-Updates von salesforce.com

Jeder Eingriff, jede Verbesserung oder sonstige Bearbeitung von Sonderapplikationen aus dem Hause H&W darf ausschließlich von H&W selbst vorgenommen werden. Dies gilt nicht, wenn H&W die Vornahme dieser Änderungen abgelehnt hat. Die Bearbeitung der Sonderapplikationen durch den AG oder Dritte, führt zum Wegfall jeglicher Gewährleistung oder Haftung durch H&W für die Funktionsfähigkeit der Sonderapplikation. Die Gewährleistung auf Funktionsfähigkeit der Sonderapplikation von H&W entfällt ebenfalls durch ein System-Update der CRM-Lösung durch salesforce.com selbst.

§ 17 Schriftform

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform.

§ 18 Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Für sämtliche Rechtstreitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem AG und H&W entstehen, wird Tostedt als Gerichtsstand vereinbart.

§ 19 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.