

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN Stüer Software & Consulting GmbH

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen der Stüer Software & Consulting GmbH, Fröhliche Morgensonne 3, 44867 Bochum, eingetragen im Handelsregister: Amtsgericht Bochum HRB 4070 (im Folgenden: „Auftragnehmer“) und Ihnen als Kunden (im Folgenden: „Kunde“, „Auftraggeber“).
2. Maßgebend ist die jeweils bei Vertragsabschluss gültige Fassung der AGB.
3. Abweichende Bedingungen des Kunden akzeptieren wir nicht. Dies gilt auch, wenn wir der Einbeziehung nicht ausdrücklich widersprechen.

§ 2 Vertragsgegenstand, Vertragsabschluss und Freigabe vertraglicher Leistungen

1. Der Auftragnehmer erbringt Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Bereich der Informationstechnologie nach näherer Maßgabe von § 3 dieses Vertrags (nachfolgend „Leistungen“ genannt). Im Rahmen von Projekten übernimmt der Auftragnehmer das Projektmanagement. Der Auftragnehmer ist berechtigt Auftragsarbeiten abzulehnen.
2. Die Verantwortung für die Projektsteuerung und den Projekterfolg liegt bei beiden Parteien.
3. Bei den Leistungen des Auftragnehmers handelt es sich, abhängig von der Leistungspflicht, entweder um Werk- oder Dienstleistungen gemäß §§ 631 ff, 611 ff. BGB. Kommen beide Leistungsarten in Frage, handelt es sich vorrangig um Dienstleistungsverträge.
4. Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde sich registriert oder einen Auftrag per E-Mail oder telefonisch erteilt und der Auftragnehmer die Annahme des Auftrags bestätigt hat.
5. Support und Serviceleistungen: Serviceleistungen gelten als vom Auftragnehmer erbracht, wenn sie vom Kunden schriftlich abgenommen oder automatisch nach Ablauf von 7 Arbeitstagen nach der Fertigstellungsmeldung keine Einwände erhoben wurden oder die erbrachten Leistungen keiner Abnahme bedürfen (z. B. Schulungen).
6. Programmierleistungen für Anpassungen und Erweiterungen an unserer C3 Software gelten als abgenommen, wenn der Kunde innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Übermittlung der Anpassungen ins Testsystem keine Änderungswünsche kommuniziert. Die Übernahme ins Livesystem erfolgt dann nach Absprache. Hat der Kunde Änderungswünsche, werden diese umgesetzt und die 10-Tagesfrist beginnt nach der Übermittlung der Anpassungen erneut.
7. Webshopentwicklung: Für Designs, Templates und Module gilt das gleiche Verfahren wie unter 6. Ist im Leistungsumfang auch die Individualisierung von weiteren Shop Seiten enthalten, werden diese nach Abnahme der Startseite erstellt. Nach Prüfung und schriftlicher Designfreigabe durch den Kunden bzw. nach Ablauf von 10 Arbeitstagen nach unserer Fertigstellungsmeldung für das Shop Design gilt die Leistung durch den Auftragnehmer als erbracht und abgenommen. Entsteht dem Auftragnehmer durch nachträgliche Designänderungen durch den Kunden Mehraufwand, wird dieser als Zusatzaufwand in Rechnung gestellt.
8. Onlinegang: Ist der Onlinegang des Shops Leistungsbestandteil, verpflichtet sich der Auftragnehmer den Onlinegang in einem angemessenen Zeitrahmen (bis zu 1 Monat nach Fertigkeitsmeldung) durchzuführen. Verzögert sich der Onlinegang länger als 3 Monate aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, wird der Onlinegang nach Aufwand zu dem zu der Zeit gültigen Stundensatz berechnet. Der Onlinegang selbst ist damit kein Kriterium für die Erbringung der vertraglichen Leistungen.
9. Sofern angeboten, bedient sich der Auftragnehmer Erweiterungen oder fertigen Templates diverser Drittanbieter. Für die Weiterentwicklung ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich. Sofern Kosten für diese Erweiterung oder Template entstehen, berechnet der Auftragnehmer diese an den Kunden weiter. Im Rahmen eines Angebots sind

Lizenzkosten bei Angebotsunterzeichnung fällig. Unter Umständen bittet der Auftragnehmer den Auftraggeber nötige Lizenzen auf eigene Rechnung zu erwerben.

§ 3 **Leistungen des Auftragnehmers, Kostenvoranschläge und Angebote**

1. Im Einzelnen erbringt der Auftragnehmer, je nach Umfang des erteilten Auftrags, folgende Leistungen: Beratungs-, Planungs-, Organisations-, Programmierarbeiten und ähnliche Werk- bzw. Dienstleistungen.
2. Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen entsprechend dem bei Abschluss des Vertrages geltenden aktuellen Stands der Technik, sofern dies in Abwägung der technischen Gegebenheiten beim Kunden vor Ort möglich ist oder im Rahmen der Leistungsbeschreibung keine abweichenden Anforderungen vereinbart wurden. Eine Rechts- oder Steuerberatung ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.
3. Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen an Arbeitstagen gem. der aktuellen Erreichbarkeiten, die auf der Homepage zu finden sind. Arbeitstage sind die Tage von Montag bis Freitag unter Ausschluss bundeseinheitlicher Feiertage. Soweit erforderlich, wird der Auftragnehmer seine Leistungen in den Räumen des Auftraggebers erbringen. Darüber hinaus ist der Auftragnehmer in der Wahl des Leistungsorts frei. Bei Wochenend- und Feiertagsarbeit fallen Mehrkosten mit einem Aufpreis von 100% an.
4. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, den Auftraggeber gegenüber Dritten rechtsgeschäftlich zu vertreten, sofern im jeweiligen Einzelfall nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung in Schriftform getroffen wurde.
5. Aufgrund der Beratungsleistungen ist es üblich, dass Projekte oder Leistungen auch telefonisch oder schriftlich durch Mitarbeiter des Kunden beauftragt werden können. Die hierbei anfallenden Kosten werden nach der zu diesem Zeitpunkt fälligen Preisliste stunden-/tagesweise berechnet. Sollte hierbei durch Mitarbeiter des Kunden ein Budget beauftragt werden, dass über übliche Auftragsbudgets des Kunden hinausgehen, wird der Auftragnehmer Rücksprache mit der Geschäftsführung oder anderen benannten Ansprechpersonen des Auftragnehmers halten, ob die Durchführung tatsächlich gewünscht ist. Darüber hinaus erstellt der Auftragnehmer selbstverständlich gerne auch handelsübliche Kostenvoranschläge, Schätzungsangebote nach Aufwand oder auch Festpreisangebote je nach Gegenstand der angefragten Leistung.

§ 4 **Support, SLA, Schulungen**

1. Der Auftragnehmer richtet für Kunden für Anfragen zu Funktionen der Software einen Support-Service ein. Support-Anfragen können telefonisch oder per E-Mail gestellt werden. Die Kontaktinformationen sowie Erreichbarkeitszeiten finden Sie auf der Website des Auftragnehmers. Grundsätzlich erfolgt die Abarbeitung von Supports in der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs, selbstverständlich werden jedoch möglicherweise kritische Support-Fälle vorgezogen.
2. SLA's können ausschließlich per Service- und Wartungsvertrag vereinbart werden.
3. Der Auftragnehmer führt nach Absprache mit dem Kunden wahlweise in den Räumlichkeiten des Kunden oder in eigenen Räumlichkeiten Schulungsleistungen durch. Diese werden, sofern nicht anders vereinbart, gesondert vergütet. Ist zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, sind Zeitaufwände nach dem aktuell gültigen Stundensatz und der aktuell gültigen Preis-, Leistungs- und Reisekostenübersicht des Auftragnehmers zu vergüten.
4. Die Absage einer Schulung durch den Kunden ist, soweit die Schulung online stattfinden soll, jederzeit kostenfrei möglich.
5. Sagt der Kunde eine Schulung, die beim Kunden vor Ort stattfinden soll, weniger als 7 Tage vor dem Tag des Veranstaltungsbegins ab, so zahlt der Kunde dem Auftragnehmer eine Ausfallentschädigung in Höhe von pauschal der Hälfte der vereinbarten Vergütung. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass dem Auftragnehmer kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.
6. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Kunden bis zur vollständigen Bezahlung die Teilnahme an weiteren Schulungen oder die Hilfestellung bei nicht kritischen Supports zu verweigern oder Vorauszahlung zu verlangen.

7. Das Urheberrecht an allen Seminarunterlagen bleibt allein beim Auftragnehmer. Eine Vervielfältigung oder Zugänglichmachung für Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers. Eine darüber hinaus gehende Nutzung bzw. Verwertung der urheberrechtlich geschützten Schulungsmaterialien, insbesondere durch Vervielfältigung, Verbreitung, Digitalisierung, Speicherung (gleich auf welchem Trägermedium und in welcher technischen Ausgestaltung, z.B. Inter- oder Intranet), ist unzulässig.

§ 5 **Personal des Auftragnehmers**

1. Der Auftragnehmer ist bei der Wahl der Personen frei, die er zur Leistungserbringung einsetzt. Er trägt dafür Sorge, dass die von ihm eingesetzten Personen zur Leistungserbringung hinreichend qualifiziert sind. Sofern der Auftragnehmer dem Auftraggeber Personen namentlich benannt hat, die er zur Leistungserbringung einzusetzen beabsichtigt, entspricht dies dem Planungsstand zum Zeitpunkt der namentlichen Benennung. Ein Anspruch des Auftraggebers auf den Einsatz der genannten Personen besteht nicht.
2. Der Auftragnehmer wird sich bei den für den Auftraggeber unter diesem Vertrag eingesetzten Personen um Kontinuität bemühen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber einen Austausch der eingesetzten Personen nach Möglichkeit frühzeitig vorab ankündigen. Die neu eingesetzten Personen werden mindestens die Anforderungen nach Abs. 1 erfüllen.
3. Sofern die Qualifikation der vom Auftragnehmer eingesetzten Personen nicht den vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht oder der Einsatz dieser Personen für den Auftraggeber aus sonstigen Gründen unzumutbar ist, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer hierüber unverzüglich in Schriftform informieren. Der Auftragnehmer wird unverzüglich geeignete Maßnahmen ergreifen, um Abhilfe zu schaffen.
4. Die vom Auftragnehmer zur Leistungserbringung eingesetzten Personen unterliegen nicht der Weisungsbefugnis des Auftraggebers. Dies gilt insbesondere, soweit vom Auftragnehmer eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Auftraggebers erbringen. Beide Parteien werden geeignete Maßnahmen ergreifen, um eine Arbeitnehmerüberlassung zu verhindern.

§ 6 **Unterauftragnehmer**

1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Unterauftragnehmer zur Leistungserbringung einzusetzen.
2. Der Auftragnehmer wird die Vereinbarungen mit seinen Unterauftragnehmern so auszugestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

§ 7 **Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers**

1. Der Auftraggeber wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen einschließlich Beistellungen erbringen. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Auftraggeber die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erforderlich und allgemein üblich sind, und dem Auftragnehmer insbesondere
 - a. alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen;
 - b. Rückfragen sowie Nachrichten des Auftragnehmers in angemessener Zeit zu beantworten;
 - c. zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu seinen Räumlichkeiten und Zugang zu seinen Mitarbeitern gestatten;
 - d. erforderliche Arbeitsmaterialien einschließlich Arbeitsplätzen zur Verfügung stellen; und
 - e. Zugang zu seinen IT-Systemen einräumen, sofern diese Leistungen vertraglich nicht dem Pflichtenkreis des Auftragnehmers zugeordnet wurden.
2. Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert der Auftragnehmer diese Leistungen beim Auftraggeber mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Schriftform an. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich in Schriftform auf aus seiner Sicht unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.
3. Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers für den Auftragnehmer unentgeltlich zu erbringen.
4. Die vom Auftraggeber zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern der Auftraggeber die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder

nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung des Auftragnehmers hat, ist der Auftragnehmer von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen des Auftragnehmers verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. Dem Auftragnehmer entstehende, bereits entstandene und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte des Auftragnehmers auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen auch ohne vollständige Leistungserbringung fällig.

§ 8 Vergütung, Zahlungsbedingungen und Preisbindung

1. Leistungen des Auftragnehmers werden nach Aufwand gemäß dem zugrunde liegenden Vertrag vergütet.
2. Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart oder angegeben, innerhalb von 10 Tagen ohne Abzug zahlbar. Die Zahlung kann bargeldlos per Banküberweisung oder per Lastschrift erfolgen. Bei Zahlungen aller Art gilt als Erfüllungstag der Tag, an dem der Auftragnehmer über den Betrag verfügen kann.
3. Hat der Auftraggeber an einer erhaltenen Rechnung etwas zu beanstanden, ist der Auftragnehmer darüber innerhalb von 14 Tagen zumindest in Kenntnis zu setzen. Erfolgt diese Ankündigung nicht innerhalb der genannten Frist, gilt die Rechnung als rechtlich anerkannt. Darüber hinaus ist der Auftraggeber verpflichtet, sich konstruktiv an der Rechnungsklärung zu beteiligen. Dies bedeutet, dass die Beanstandungsgründe innerhalb von 1 Monat nach Rechnungserhalt vollständig an den Auftragnehmer zu kommunizieren sind. Um den Fortschritt einer Rechnungsklärung zu gewährleisten, hat der Kunde ausreichend Zeit einzuräumen, sodass eine wöchentliche Entwicklung von Verhandlungen zu erkennen ist.
4. Der Auftragnehmer hat darüber hinaus Anspruch auf Erstattung der für die Erbringung der Leistungen erforderlichen und nachgewiesenen Auslagen einschließlich der Reisekosten. Für die Höhe der Erstattung der Reisekosten gelten die allgemeinen Reisekostenrichtlinien des Auftragnehmers.
5. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verstehen sich alle Preisangaben zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.
6. Die Bindungsfrist für Angebote beträgt 6 Wochen.
7. Der Auftragnehmer behält sich vor, Preisänderungen für Servicepreise und Zusatzaufwände vorzunehmen. Eine Anpassung der Preise wird schriftlich per E-Mail zwei Monate im Voraus bekannt gegeben.
8. Die in einem Festpreisangebot bzw. Kostenvoranschlag vereinbarten Preise gelten für die Laufzeit des Projekts. Eine Anschlussbetreuung erfolgt nach den aktuellen Konditionen des Auftragnehmers.

§ 9 Zahlungsverzug

1. Im Verzugsfall berechnet der Auftragnehmer Zinsen in Höhe des rechtlichen zulässigen Zinssatzes.
2. Bei Zahlungseinstellung oder Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens wird die gesamte Forderung des Auftragnehmers sofort fällig.
3. Gerät der Kunde mit seinen Zahlungspflichten in Verzug, berechnet der Auftragnehmer ab der zweiten Mahnung, je Mahnung eine Mahngebühr. Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten. Mahnstufen gestalten sich wie folgt
 - a. Die erste Mahnung (Mahnstufe 1) bzw. Zahlungserinnerung ist kostenfrei und erfolgt nach 10 Tagen.
 - b. Die zweite Mahnung (Mahnstufe 2) erfolgt nach weiteren 10 Tagen. Es wird eine Mahngebühr von 10,00 € erhoben.
 - c. Die dritte Mahnung (Mahnstufe 3) erfolgt nach weiteren acht Tagen. Die Mahngebühren erhöhen sich um weitere 10,00 € auf insgesamt 20,00 €. Des Weiteren behält der Auftragnehmer sich vor keine weiteren Tätigkeiten für den Auftraggeber auszuführen.
 - d. Erfolgt nach 14 Tagen nach der dritten Mahnung kein Zahlungseingang: Der Auftragnehmer führt keine weiteren Tätigkeiten für den Kunden aus. Der Auftraggeber wird dahingehend als gesperrt gekennzeichnet. Des Weiteren erfolgt eine Übergabe an einen Finanzdienstleister / Inkasso.
4. Der Auftragnehmer behält sich vor den jederzeit Kunden auf Vorkasse umzustellen.

§ 10 Kündigung

1. Für Lizenz-, Service- und Beratungs- und sonstigen Verträgen sind die Kündigungsfristen und -Bedingungen in den jeweiligen Verträgen geregelt.
2. Jede Kündigung eines Vertrages bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 11 Nutzungsrechte

1. Die Nutzungsrechte sind in den Lizenzverträgen geregelt. Nutzungsrechte können nicht weiter übertragen werden. Urhebervermerke und Hinweise auf Programmidentifikationen dürfen nicht entfernt werden.
2. Template-Updates auf zukünftige Shop Versionen, werden von dem Auftragnehmer auf Anfrage kostenpflichtig durchgeführt, soweit das technisch möglich ist. Ein Rechtsanspruch auf Updates der Entwicklungen besteht nicht.
3. Individualentwicklungen: Der Kunde erhält mit Zahlung der kompletten Rechnungssumme das zeitlich unbegrenzte Nutzungsrecht bzw. bei Abschluss eines Mietvertrages das zeitlich begrenzte Nutzungsrecht der Entwicklung. Updates werden von dem Auftragnehmer auf Anfrage kostenpflichtig durchgeführt, soweit das technisch möglich ist. Ein Rechtsanspruch auf Updates der Individualentwicklungen besteht nicht.

§ 12 Schutzrechte Dritter

1. Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der unter diesem Vertrag von dem Auftragnehmer erstellten Arbeitsergebnisse Schutzrechte Dritter verletzt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber von durch ein Gericht rechtskräftig festgestellten Ansprüchen Dritter aufgrund bestehender Schutzrechte Dritter freistellen, sofern die Arbeitsergebnisse nicht auf Vorgaben oder Beistellungen des Auftraggebers beruhen.
2. Der Auftraggeber wird
 - a. den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich von geltend gemachten Ansprüchen unterrichten;
 - b. dem Auftragnehmer die Entscheidung über die Abwehr der Ansprüche überlassen; und
 - c. dem Auftragnehmer alle zur Verteidigung gegen einen solchen Anspruch vorhandenen und vernünftigerweise erforderlichen Informationen und Unterstützungshandlungen zur Verfügung stellen.
3. Der Auftragnehmer wird von seiner Verpflichtung zur Freistellung frei, wenn der Auftraggeber bei der Abwehr solcher Ansprüche Dritter und der Minderung möglicher Schäden nicht im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer handelt.

§ 13 Haftung

1. Im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
2. Im Fall einfacher Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, sofern es sich um die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht handelt. In diesem Fall ist die Haftung des Auftragnehmers auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf.
3. Schadensersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleiben von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt. Freistellungsansprüche nach § 9 Abs. 1 dieses Vertrags bleiben durch die vorstehenden Regelungen unberührt.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

§ 14 Datenschutz

1. Die Parteien werden die jeweils auf sie anwendbaren datenschutzrechtlichen Gesetze einhalten.
2. Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten des Auftraggebers im Auftrag verarbeitet, werden die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine marktübliche Vereinbarung zur Verarbeitung von Daten im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO abschließen.

§ 15 Schlussbestimmungen

1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag einschließlich seiner Wirksamkeit ist der Sitz des Auftragnehmers.
2. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Insbesondere finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers keine Anwendung, auch, wenn in einem Bestellschein auf diese verwiesen wird und der Auftragnehmer nicht widerspricht.
3. Sollte es Überschneidungen mit weiteren Verträgen und unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen geben, haben die Vereinbarungen in den Verträgen Priorität.
4. Die Abtretung von Rechten aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei. Dies gilt nicht für die Abtretung von Zahlungsansprüchen.
5. Die Schriftform wird insbesondere durch den Versand von Erklärungen per Brief, E-Mail oder Fax gewahrt, soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich eine abweichende Regelung getroffen wurde.
6. Sollten Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung gemeinsam durch eine wirksame zu ersetzen, die der unwirksamen oder undurchsetzbaren wirtschaftlich so nahe wie möglich kommt. Dasselbe gilt für etwaige Lücken in diesem Vertrag.