

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ABILITY GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“)

(Stand 2019-04-05)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der ABILITY GmbH („ABILITY“) für die Erbringung von 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 ABILITY und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Dienstleistungen ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Dienstleistung Vertragsbestandteil sind.

II. Beratungs- und sonstige Dienstleistungen von ABILITY

Die von ABILITY zu erbringenden Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen sind im Angebot, im Dienstleistungsvertrag, im Projektvertrag, in der Beschreibung des jeweiligen ABILITY-Servicepaketes oder -Hotline-Paketes oder in der Auftragsbestätigung angegeben. Die AGB-Dienstleistung gelten insbesondere, aber nicht ausschließlich im Zusammenhang mit folgenden Leistungen von ABILITY:

- Projektunterstützung und -beratung während der Einführung der Softwareprogramme, die der Kunde von ABILITY erhält bzw. erhalten hat;
- Beratung bei der Anpassung und der Erweiterung der Softwareprogramme, die der Kunde von ABILITY erhalten hat;
- Schulung und Training der Anwender bzw. der Mitarbeiter des Kunden (z.B. Standardschulungen, Workshops) bezogen auf die Benutzung der von ABILITY gelieferten Softwareprogramme;
- Beratung und Hilfe bei der Anwendung der Softwareprogramme, die der Kunde von ABILITY erhalten hat (Hotline);
- Entwicklung und Anpassung der von ABILITY gelieferten Software sowie das Einpflegen von Daten durch ABILITY in das Kundensystem.

III. Umfang und Erbringung der Leistungen

(1) Der Umfang, die Dauer und der Ort der zu erbringenden Leistungen sind in den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten angegeben. Soweit der Umfang und die Dauer nicht fest vereinbart wurden, gelten die Angaben nur als Schätzungen. Der tatsächliche Umfang und die tatsächliche Dauer ergeben sich aus der Aufgabenstellung. Soweit kein Leistungsort vereinbart ist, gilt als Leistungsort der Sitz von ABILITY.

(2) Soweit ABILITY für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die jeweils festgelegten Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und -verantwortung liegen ausschließlich beim Kunden, soweit individualvertraglich nichts anderes vereinbart ist. ABILITY und der Kunde werden die Art und die Darstellung der Ergebnisse bzw. die Dokumentation und Protokollierung der Projektarbeit sowie Zeitvorgaben einvernehmlich vereinbaren und dabei festlegen, welche Aufgaben ABILITY hierbei übernimmt. Die Planung und Überwachung von Projekten sind ausschließlich Sache des Kunden, wenn und soweit nichts anderes vereinbart wurde.

(3) ABILITY hat bei der Leistungserbringung qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese zu betreuen und zu kontrollieren. ABILITY entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt oder ausgetauscht werden.

(4) Soweit Mitarbeiter des Kunden im Rahmen von Projekten unterstützend tätig werden, erfolgt dies für ABILITY kostenfrei. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter disziplinarisch von einem geeigneten Mitarbeiter geleitet werden. Der jeweilige Ansprechpartner des Kunden ist ABILITY vor Beginn der Projektunterstützung schriftlich zu benennen.

(6) Wenn ABILITY den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der Softwareprogramme im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet ABILITY die Tätigkeit, aber nicht den Erfolg und nicht die Versionspflege dazu.

(7) ABILITY schuldet keine Dokumentationen zu und im Zusammenhang mit den von ABILITY erbrachten Leistungen, es sei denn, dies ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.

(8) ABILITY erbringt die Leistungen nach eigenem Ermessen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten, mindestens innerhalb der ABILITY-Hotlinezeiten von Montag bis Donnerstag von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr und Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr, jedoch nicht an den am Sitz von ABILITY geltenden gesetzlichen Feiertage. Zusätzliche Leistungen außerhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

IV. Vergütung, Rechnungslegung

(1) Die Vergütung ist in den in Ziffer II. Satz 1 genannten Vertragsdokumenten angegeben. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, richtet sich die Vergütung nach Zeitaufwand, der dem Kunden gemäß der jeweils zum Zeitpunkt Leistungserbringung gültigen ABILITY-Preisliste für Dienstleistungen berechnet wird. Die Abrechnung erfolgt nach Stunden. Zum Zeitaufwand, der vom Kunden zu vergüten ist, gehören neben der Tätigkeit der Mitarbeiter von ABILITY selbst auch deren Teilnahme an Besprechungen, Projektsitzungen sowie auch etwaige Vor- und Nacharbeiten der Mitarbeiter außerhalb des Hauses des Kunden, z.B. am Firmensitz von ABILITY und Zeiten für Reisen von Mitarbeitern von ABILITY zum Kunden und zurück. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Außerdem hat der Kunden ABILITY alle im Rahmen der Leistungserbringung entstandenen Kosten (z.B. Reisekosten) zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus den in Ziffer II. Satz 1 genannten Vertragsdokumenten oder – soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der ABILITY-Preisliste für Dienstleistungen.

(3) Soweit im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung ein Zeitaufwand angegeben ist, ist dies lediglich eine Schätzung. Überschreitungen können sich während der Erbringung der Leistung ergeben. ABILITY wird in diesem Fall den Kunden über die Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes benachrichtigen. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwandes wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

(4) ABILITY behält sich vor, dem Kunden den Zeitaufwand für monatsüberschreitende Leistungen monatlich in Rechnung zu stellen. Weniger umfangreiche oder einmalige Leistungen wird ABILITY jeweils nach deren Erbringung in Rechnung stellen.

(5) Werden vereinbarte Leistungen aus Gründen, die außerhalb der Verantwortung von ABILITY liegen, nicht oder nicht vollständig erbracht, hat der Kunde ABILITY diese abzüglich ersparter Aufwendungen zu bezahlen.

V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

(1) Werden von ABILITY Beratungsleistungen erbracht und obliegt es ganz oder teilweise dem Kunden, die mit den Beratungsleistungen erzielten Erkenntnisse bzw. Ergebnisse umzusetzen oder in ein System einzuführen, so haftet ABILITY nicht für Richtigkeit und Eignung der Beratungsleistungen. ABILITY haftet insbesondere nicht dafür, dass der mit der beauftragten Beratung verfolgte Zweck erreicht werden kann.

(2) Werden von ABILITY reine tätigkeitsbezogene Leistung ohne bestimmten Erfolg erbracht, haftet ABILITY ausschließlich für die vertragsgemäße Verrichtung der vereinbarten Dienste.

VI. Abnahme und Mängelhaftung bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht Leistung von ABILITY der (ggf. im Pflichtenheft) vereinbarten und handelt es sich dabei um eine erfolgsbezogene Leistung, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen [(2) bis (11)]:

(2) Der Kunde hat die Leistungen von ABILITY unverzüglich nachdem dem ABILITY diese als fertig angezeigt hat (Fertigmeldung) zu überprüfen und ABILITY unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen nach Fertigmeldung (Abnahmefrist) schriftlich die Abnahme zu erklären. Erklärt der Kunde die Abnahme gegenüber ABILITY nicht innerhalb der Abnahmefrist,

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ABILITY GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) **(Stand 2019-04-05)**

ohne tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen, so gelten die als fertig angezeigten Leistungen von ABILITY mit Ablauf der Abnahmefrist als abgenommen. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme nicht verweigert werden. Vorstehendes gilt gleichermaßen für Teilleistungen, die als abgeschlossene Leistungen brauchbar oder werthaltig sind.

(3) Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde die Leistungen 7 Tage nutzt, ohne ABILITY tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen. Die Funktionsprüfung innerhalb der Abnahmefrist gilt nicht als Nutzung in diesem Sinne.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel ABILITY unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei anzugeben, wie sich der Mangel zeigt und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt. Ansprüche wegen Mängeln bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

(5) ABILITY wird den vom Kunden ordnungsgemäß gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Nachlieferung, beseitigen. Das Wahlrecht, auf welche Art und Weise ein Mangel beseitigt wird, liegt bei ABILITY. Das Recht von ABILITY, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. ABILITY ist berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Leistung (z.B. „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Auswechlösung zu entwickeln, es sei denn, dies ist dem Kunden unzumutbar.

(6) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde ABILITY schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden diese weitere Frist nicht unzumutbar ist und soweit ABILITY die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist unter den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern und ggf., wenn ABILITY ein Verschulden trifft, Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Nach erfolglosem Ablauf der 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 wegen unwesentlicher Mängel. Mit Erklärung des Rücktritts bzw. der Minderung entfällt der Anspruch des Kunden auf Lieferung einer mangelfreien Leistung.

(7) ABILITY haftet nicht für Mängel, die auf unvollständigen oder falschen Angaben des Kunden beruhen.

(8) ABILITY haftet nicht für Mängel, die nach Änderung der Einsatz- und/oder Betriebsbedingungen, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, nach Eingriffen in die Leistung bzw. 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 Fertigmeldung bzw. Übergabe der Leistung vorlagen und mit oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.

(9) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf den Leistungen von ABILITY beruht, hat der Kunde ABILITY, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend der zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels geltenden ABILITY-Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen.

(10) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist ABILITY berechtigt, für die durch den Kunden gezogenen Nutzungen aus der Anwendung der Leistung bzw. Software in der Vergangenheit bis zur Rückabwicklung eine angemessene Entschädigung zu verlangen. Diese Nutzungsentschädigung wird auf Basis einer vierjährigen Gesamtnutzungszeit der Leistung bzw. Software berechnet, wobei ein angemessener Abzug für den Mangel, der zum Rücktritt geführt hat, vorzunehmen ist.

(11) Ansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

VII. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat für von ABILITY mit der Leistungserbringung beauftragten Mitarbeiter und Dritte geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger, sicher und vor dem Zugriff Unbefugter geschützt, gelagert werden können.

(2) Der Kunde wird ABILITY bei Bedarf alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang kostenfrei zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von ABILITY jederzeit kostenfreien Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

(3) Der Kunde unterstützt ABILITY umfassend und unentgeltlich, in dem er z.B. die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung schafft; insbesondere Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt und an Spezifikationen und Tests mitwirkt. Er gewährt ABILITY, bzw. dessen Mitarbeitern Zugang zur Hard- und Software und ermöglicht Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung, soweit dem nicht wesentliche Gründe entgegenstehen.

(4) Soweit ABILITY im Rahmen der Beratung zu Testzwecken beim Kunden Software installiert, ist es Sache des Kunden, rechtzeitig für eine geeignete Hardware- und Softwareumgebung zu sorgen. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme dazu angehalten, alle Funktionen dieser Softwareprogramme unter der kundenseitigen Hardware- und Softwareumgebung zu testen. ABILITY 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 und tagaktuell in maschinenlesbarer Form nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(5) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist ABILITY nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder Verletzung von Mitwirkungspflichten ist ABILITY berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den Leistungen ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Recht, die Leistungen von ABILITY für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen. ABILITY ist Urheber und in jeder Hinsicht frei, diese Leistungen in jeder Nutzungsart zu nutzen.

(2) ABILITY ist neben der Überlassung der Leistungen einschließlich etwaiger Benutzerdokumentation nicht zur Überlassung des entsprechenden Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation verpflichtet.

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

IX. Schulungen

(1) ABILITY 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, eine ausreichende Anzahl an geeigneter Hardware und geeignete Präsentationstechnik zu den vereinbarten Schulungsterminen zur Verfügung stehen. Dazu gehört auch, dass die Schulungssoftware auf den Computern installiert ist.

(2) Fahrt-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten sind vom Teilnehmer bzw. vom Kunden selbst zu tragen. Eine nur teilweise Teilnahme berechtigt nicht zur Minderung der Schulungsgebühr.

X. Änderungen und Stornierung von Schulungsveranstaltungen, sonstiges

(1) ABILITY behält sich das Recht vor, bei den Schulungsveranstaltungen (Schulungen beim Kunden, Standardschulungen) einen Ersatzreferenten

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der ABILITY GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“)
(Stand 2019-04-05)**

einzusetzen, den Inhalt der Schulung geringfügig zu ändern sowie ggf. Termin- und Ortsverschiebungen vorzunehmen und ggf. aus organisatorischen oder sonstigen Gründen eine Schulungsveranstaltung ganz abzusagen. Im letzteren Fall werden bereits gezahlte Schulungsgebühren voll erstattet.

(2) Der Kunde hat ABILITY unverzüglich darüber zu unterrichten, wenn vereinbarte Schulungstermine nicht eingehalten werden können. ABILITY hat das Recht, bei Stornierung eines Schulungstermins bis zwei Wochen vor Schulungsbeginn eine Bearbeitungsgebühr von 250,00 EUR zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer zu berechnen. Bei Stornierungen eines Schulungstermins bis zu einer Woche vor Schulungsbeginn werden 50 % der Schulungsgebühr, danach 75 % der Schulungsgebühr fällig. Vorstehende Ausfallkostenpauschalen gelten nur dann nicht, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist oder die Schulung gemäß Ziffer (1) durch ABILITY abgesagt wurde.

(3) Zur Fristwahrung müssen Stornierungen schriftlich per Post oder per E-Mail bei ABILITY eingehen.

(4) Schulungsunterlagen (gedruckt oder elektronisch) sind urheberrechtlich geschützt. Jede Form der Vervielfältigung von Schulungsunterlagen – auch auszugsweise – bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung von ABILITY.

(5) Sind Erklärungen gegenüber dem jeweils anderen Vertragspartner schriftlich oder per E-Mail abzugeben, dann ist dabei die Schriftform einzuhalten.

XI. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen für z.B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen entsprechende Anwendung.