

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich und Vertragsschluss

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen der IHK-GfI mbH. Abweichende Bestimmungen des Kunden gelten nur, wenn deren Geltung schriftlich vereinbart wurde.
- 1.2. Es sind von IHK-GfI nur diejenigen Leistungen (*Services*) geschuldet, die schriftlich vereinbart wurden. Ergänzend gilt für die Erbringung der *Services* die jeweilige Leistungsbeschreibung im *Service Catalogue (SC)*.
- 1.3. Auftragsänderungen (*Changes*) müssen vom Kunden im Wege einer Änderungsanfrage (*Request for Change*) beantragt werden und bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung seitens IHK-GfI (*Change Management*).

2. Umfang der Services

- 2.1. Sofern von IHK-GfI die einmalige Erbringung von *Services* (wie z. B. die Durchführung von Workshops, Schulungen, Consulting, Beratung und Unterstützungsleistungen, Customizing, Evaluation, etc.) geschuldet ist, werden diese Dienstleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes erbracht; ein Erfolg ist hierbei nicht geschuldet.
- 2.2. Für wiederkehrende *Services* (wie z. B. die Bereitstellung der Kernanwendung EVA, der Mail-Infrastruktur und des zentralen Internet-Zugangs, etc.) gelten die Bestimmungen des „Rahmen Service Level Agreements (SLA)“ in der jeweils gültigen Fassung als abschließende Regelung. Wartungszeiten sind von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen.
- 2.3. Sofern und soweit von IHK-GfI im Rahmen der *Services* ausnahmsweise und explizit die Erbringung von abnahmepflichtigen Werkleistungen (wie etwa Implementierungsleistungen) geschuldet ist, erfolgt die Abnahme dieser Leistungen nach Ziffer 5 dieser AGB.

3. Software

- 3.1. Soweit nichts anderes bestimmt ist, wird dem Kunden im Fall der Überlassung von Software nur ein nicht ausschließliches und zeitlich befristetes Recht zur Nutzung der Software eingeräumt.
- 3.2. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Software nur entsprechend den Vorgaben des jeweiligen Lizenzmodells genutzt wird.
- 3.3. Teilweise erfolgt die Softwareüberlassung nicht durch IHK-GfI, sondern direkt durch einen dritten Lizenzgeber; in diesen Fällen vermittelt IHK-GfI nur den Lizenzerwerb dieser Fremdsoftware.
- 3.4. Ein Recht des Kunden zur Überlassung oder Hinterlegung des Quellcodes der Software besteht nicht.

4. Liefer- und Leistungstermine, Personaleinsatz

- 4.1. Lieferfristen und -termine sind nur dann für IHK-GfI bindend, wenn hierfür ein fester Termin schriftlich vereinbart und als solcher auch bezeichnet wurde.
- 4.2. IHK-GfI ist berechtigt, in zumutbarem Maße, insbesondere bei komplexen Systemen, Teillieferungen vorzunehmen.
- 4.3. IHK-GfI ist bei Ereignissen höherer Gewalt oder sonstigen, lieferverzögernden Umständen berechtigt, die Lieferung oder den Service um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. In diesen Fällen ist IHK-GfI auch berechtigt, die für die Leistung vorgesehene Person durch einen anderen qualifizierten Mitarbeiter auszutauschen.

5. Abnahme / Funktionstests

- 5.1. IHK-GfI weist bei etwaigen werkvertraglichen *Services* (vgl. Ziffer 2.3) durch angemessene Funktionstests die Funktionsfähigkeit der wesentlichen Programmfunktionen bzw. der diesbezüglichen *Services* nach.
- 5.2. Wurden die Funktionstests ohne Beanstandung durchgeführt, ist der Kunde verpflichtet, eine schriftliche Abnahmeerklärung abzugeben. Hierbei gegebenenfalls festgestellte Mängel sind in der Abnahmeerklärung abschließend festzuhalten.
- 5.3. Die Abnahme darf vom Kunden nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden. IHK-GfI ist berechtigt, zur Abgabe einer Abnahmeerklärung durch den Kunden eine angemessene Frist zu setzen, nach deren Ablauf die *Services* als abgenommen gelten.
- 5.4. Wird entgegen diesen Vorgaben das Abnahmeverfahren nicht durchgeführt, so gilt die Abnahme vier Wochen nach den Funktionstests als erteilt, es sei denn, der Kunde hat schriftlich wesentliche Mängel gerügt.

6. Rüge- und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1. Für kaufvertragliche Regelungen gilt, dass der Kunde etwaige Mängel oder Servicestörungen (*Incident*) unverzüglich schriftlich rügen muss (§ 377 HGB).
- 6.2. Der Kunde muss die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten und Beistellungen vollständig und fristgerecht erbringen.

7. Vergütung

- 7.1. Für die *Services* von IHK-GfI ist die im jeweiligen Vertrag genannte Vergütung zu entrichten. Ergänzend gilt (insbesondere auch bezüglich der Service- und Lizenzentgelte und der Reisekosten) die jeweils aktuelle Preisliste / Preisinformation von IHK-GfI.
- 7.2. Das Serviceentgelt für wiederkehrende *Services* wird vorschüssig, auf Quartalszeiträume bezogen bzw. für Zeiträume kleiner als ein Quartal auf Monatsbasis, berechnet. Bei unterjährigem Start wird das vereinbarte Serviceentgelt anteilig auf Quartals- bzw. für Zeiträume kleiner eines Quartals, auf Monatsbasis berechnet. Grundlage des Beginns der Berechnung des anteiligen Serviceentgeltes ist das Datum der Softwareimplementierung bzw. – freischaltung.
- 7.3. Für die Dienstleistungen von IHK-GfI ist der im jeweiligen Vertrag genannte Tagessatz zu entrichten. Der Tagessatz beinhaltet Dienstleistungen im Umfang von 8 Stunden pro Tag. Der Kunde erhält einen Leistungsnachweis in Form einer Zeitnotierung. Die kleinste abrechenbare Einheit beträgt 15 Minuten. Tätigkeiten bis zu drei Minuten werden nicht berechnet. Ergänzend gilt (insbesondere auch bezüglich der Service- und Lizenzentgelte und der Reisekosten) die jeweils aktuelle Preisliste / Preisinformation von IHK-GfI. Dienstleistungen werden grundsätzlich nach Aufwand berechnet. Festpreise sind nicht möglich, es sei denn, diese sind explizit im Vertrag vereinbart.
- 7.4. Die zu entrichtende Vergütung versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und ist sofort ab Rechnungszugang zur Zahlung fällig.
- 7.5. Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt sind oder anerkannt wurden.

8. Preisanpassung

8.1. IHK-GfI ist berechtigt, die jeweiligen Preise maximal ein Mal pro Jahr an sich verändernde Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten (z. B. Änderung der Lizenzmodelle), Änderungen der Beschaffungspreise (z. B. Änderung der Lizenzkosten) oder Anstieg der allgemeinen Verwaltungskosten (z. B. Lohn- und Gehaltskosten) anzupassen. Die Vergütung kann frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöht werden. Eine Erhöhung ist dem Kunden anzukündigen und wird frühestens 3 Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Voraussetzung für die Wirksamkeit ist, dass IHK-GfI die Vergütung auch von anderen Kunden erzielt. Im Falle der Erhöhung hat der Kunde innerhalb der Ankündigungsfrist das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffenen Leistungen frühestens zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise schriftlich zu kündigen, sofern die Erhöhung 5 % der zuletzt gültigen Preise überschreiten sollte. Eine Preisanpassung zu Gunsten des Kunden erfolgt bei entsprechender Kostensenkung.

9. Gewährleistung

9.1. Für die Erbringung von wiederkehrenden Services gemäß Ziffer 2.2 dieser AGB gelten die SLA (und die darin beschriebenen Verfügbarkeiten, Wartungsfenster, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten)vorrangig. Insbesondere stellen die dort ggf. vorgesehenen Pönalen die vorrangigen Ansprüche des Kunden dar.

9.2. Auch wenn Services nach Mietvertragsrecht zu beurteilen sein sollten, gelten (statt gesetzlicher Regelungen wie etwa § 536 a BGB) die SLA abschließend.

10. Haftung

10.1. IHK-GfI haftet im Fall einer Verletzung ihrer Pflichten aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen für Personenschäden sowie für Schäden im Sinne des Produkthaftungsgesetzes unbeschränkt. Für sonstige Schäden haftet IHK-GfI im Fall einer Verletzung ihrer vertraglichen Pflichten, sofern sich nicht aus einer von IHK-GfI übernommenen Garantie oder den SLA etwas anderes ergibt, ausschließlich nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.

10.2. IHK-GfI haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die durch arglistiges Verhalten seitens IHK-GfI verursacht wurden, oder die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten von IHK-GfI verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn eine Beschaffenheitsvereinbarung vorliegt oder der Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen wurde (§ 444 BGB)

10.3. IHK-GfI schließt ihre Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzung aus, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen.

10.4. Im Fall eines Mitverschuldens des Kunden ist dieses zu berücksichtigen. Ein Mitverschulden des Kunden liegt insbesondere bei Nichteinhaltung der Mitwir-

kungspflichten gemäß Ziffer 6.2 vor. Insbesondere für die Wiederbeschaffung von Daten haftet IHK-GfI nur, soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

11. Laufzeit und Kündigung für wiederkehrende Services

11.1. Für die Erbringung von wiederkehrenden Services gemäß Ziffer 2.2 gilt die vereinbarte Mindestlaufzeit, während derer der Kunde die Vereinbarung nicht kündigen kann.

11.2. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit können die wiederkehrenden Services gemäß Ziffer 2.2 (mangels abweichender Regelung im SC) mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

11.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seinen Pflichten nicht nachkommt oder sich in Zahlungsverzug befindet.

11.4. Eine Teilkündigung der Services ist grundsätzlich nicht möglich, es sei denn, dies ist explizit im Vertrag oder im SC vorgesehen.

11.5. Bei Beendigung des Vertrages endet mangels abweichender Bestimmungen im Vertrag auch das Recht zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Services einschließlich des Rechtes zur Nutzung der Software.

12. Vertraulichkeit

12.1. Erhaltene Informationen werden von beiden Parteien vor, während und nach der gesamten Vertragsdauer vertraulich behandelt. Hiervon sind solche Informationen ausgenommen, die öffentlich bekannt sind oder die eine Partei nachweisbar von Dritten erhalten hat, ohne zur Vertraulichkeit verpflichtet zu sein. Die Parteien werden ihre jeweiligen Mitarbeiter ebenfalls entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichten.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

13.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung mit IHK-GfI ist Dortmund.