

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONAL SERVICES

Stand: Februar 2022

§ 1 Geltungsbereich

- 1) Sämtliche Dienstleistungen der **IntelliShop AG**, Amalienbadstraße 41, Bau 53, 76227 Karlsruhe (nachfolgend „Anbieter“) im Zusammenhang mit der Erbringung von Professional Services für den Kunden werden ausschließlich auf der Grundlage der nachfolgenden Bedingungen erbracht. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, finden abweichende Geschäftsbedingungen keine Anwendung. Im Rahmen der Professional Services erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:
 - Erstellung und Anpassungen von Schnittstellen
 - Konzeptionierungen und Durchführung von Workshops
 - Anpassungen im Rahmen von Customizing und Parametrisierungen
- 2) Kunde im Sinne dieses Vertrags können ausschließlich Unternehmer sein. Im Sinne dieses Vertrags sind dies natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Vertragsschluss mit dem Anbieter in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

§ 2 Leistungsgegenstand

- 1) Der Anbieter erbringt Dienstleistungen, insbesondere, aber nicht ausschließlich im Zusammenhang mit seinen ASP Diensten (nachfolgend „Software“). Bevor die Software durch den Kunden im Rahmen einer Software as a Service genutzt werden kann, muss diese in der Regel durch den Anbieter für den Kunden individualisiert werden. Dies umfasst üblicherweise eine initiale Beratung und Abstimmung mit dem Kunden, auf die eine individuelle Anpassung der Software erfolgt. Auf Wunsch des Kunden können auch Schulungen zur Anwendung der Software angeboten werden.
- 2) Der Anbieter wird die Leistungen nach einzelvertraglicher Vereinbarung entweder auf dienstvertraglicher Basis oder als Werkvertrag erbringen. Der Einzelvertrag kommt dadurch zustande, dass der Kunde das Angebot des Anbieters annimmt. Ein Werkvertrag gilt nur dann als vereinbart, wenn dies im Angebot ausdrücklich festgelegt wurde.
- 3) Der Anbieter ist berechtigt, Open Source Bestandteile zu verwenden, soweit sie der gewöhnlichen Verwendung der Software durch den Kunden nach dieser Vereinbarung nicht entgegenstehen.
- 4) Der Anbieter kann sich zur Erbringung der geschuldeten Leistungen der Hilfe von freien Mitarbeitern und Subunternehmern bedienen, soweit nicht berechnete Interessen des Kunden entgegenstehen.

§ 3 Leistungserbringung, Leistungsänderungen

- 1) Der Anbieter wird die Leistungen grundsätzlich in den eigenen Räumlichkeiten erbringen. Einsätze am Standort des Kunden finden nur statt, soweit diese zwingend erforderlich sind und explizit vereinbart wurden.
- 2) Will der Kunde den Leistungen durch geänderte oder neue Anforderungen wesentlich ändern oder erweitern, so hat er seinen Änderungswunsch gegenüber dem Anbieter zu äußern. Der Anbieter prüft darauf hin, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich der geschätzten Aufwände und der zeitlichen Einschätzungen haben wird.
- 3) Nach Prüfung des Änderungswunsches wird der Anbieter dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die bisherigen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.
- 4) Der Anbieter kann die Ausführung eines Änderungs- oder Erweiterungsverlangens des Kunden verweigern, wenn die Änderungen oder Erweiterungen nicht durchführbar sind oder wenn der Anbieter deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist. Erkennt der Anbieter, dass zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht ausgeführt werden können, so teilt der Anbieter dem Kunden dies mit.
- 5) Die Vertragsparteien werden sich bei einem positiven Ergebnis der Prüfung über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dokumentieren.
- 6) Kommt eine Einigung nicht zustande, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.
- 7) Möglicherweise von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben.
- 8) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden nach der vereinbarten Vergütung, ansonsten nach der üblichen Vergütung des Anbieters berechnet.

§ 4 Vergütung

- 1) Es gilt die zwischen den Parteien im Angebot vereinbarte Vergütung. Wurde keine Vergütung vereinbart, gelten die üblicherweise vom Anbieter veranschlagten Sätze.
- 2) Je nach Angebot wird eine Vergütung nach Festpreis oder nach tatsächlich geleistetem Aufwand vereinbart. Sämtliche Angebote des Anbieters sind als unverbindliche Kostenschätzungen anzusehen, soweit dort nicht ausdrücklich Festpreise angeboten werden.

- 3) Zahlungen sind spätestens 14 Tage nach Erhalt der Rechnung fällig.
- 4) Sämtliche Preisangaben und -vereinbarungen verstehen sich in Euro und zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5) Auslagen und besondere Kosten, die dem Anbieter auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden entstehen, werden zum Selbstkostenpreis berechnet.
- 6) Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, werden tatsächlich angefallene Reisekosten und Spesen (z.B. Zugtickets, Benzin, Hotelkosten etc.) zusätzlich ebenfalls in Rechnung gestellt.

§ 5 Pflichten des Kunden

- 1) Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen. Zu den Mitwirkungspflichten gehören insbesondere das zur Verfügung stellen der zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Daten und Unterlagen aus seiner Sphäre. Darüber hinaus wird der Kunde soweit erforderlich die zur Entwicklung und der Verwendung von Schnittstellen notwendigen Lizenzen der anzubindenden Software von Drittanbietern wie im Angebot bezeichnet bereitstellen. Diese Mitwirkungen sind Hauptleistungspflichten des Kunden.
- 2) Sofern nötig, gewährleistet der Kunde dem Anbieter den Zugang zum Einsatzort und hält seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter an, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.
- 3) Sofern die Parteien die Erbringung der Leistungen im Wege der Fernwartung vereinbart haben, wird der Kunde auf seine Kosten die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen schaffen.
- 4) Die vorstehend ausdrücklich genannten Mitwirkungshandlungen hat der Kunde spätestens innerhalb einer Woche nach Anforderung durch den Anbieter zu erbringen. Für die Erbringung weiterer Mitwirkungshandlungen ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen. Im Übrigen hat der Kunde auf Anschreiben oder Anfragen des Anbieters grundsätzlich spätestens innerhalb von 2 Werktagen zu reagieren.
- 5) Der Kunde stellt in der erforderlichen Anzahl eigene Mitarbeiter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.
- 6) Dem Kunden ist bekannt, dass durch eine Verletzung oder Verzögerung der Mitwirkungsverpflichtungen die Leistungen des Anbieters im Zweifel nicht vereinbarungsgemäß erbracht werden können. Dies kann insbesondere zu Verzögerungen im vereinbarten Zeitplan oder zu Mehraufwänden und führen.
- 7) Sämtliche Mitwirkungshandlungen, zu denen der Kunde verpflichtet ist, nimmt er auf eigene Kosten vor.

§ 6 Nutzungsrechte

- 1) Der Anbieter räumt dem Kunden an den für ihn individuell hergestellten und urheberrechtlich schutzfähigen Arbeitsergebnissen ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht ein, diese bestimmungsgemäß zu nutzen. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, umfasst die bestimmungsgemäße Nutzung die bloße Verwendung der Arbeitsergebnisse. Rechte am Quellcode werden nicht eingeräumt. Das Recht zur Bearbeitung und Weiterentwicklung der Arbeitsergebnisse einschließlich Quellcode ist nur dann umfasst, wenn dies ausdrücklich in Textform zwischen den Parteien vereinbart wird. Weitere Rechte werden nicht eingeräumt.
- 2) Eine Übertragung der Nutzungsrechte an Dritte ist untersagt.
- 3) Die Arbeitsergebnisse können Bestandteile enthalten, die von Dritten als Standardsoftware oder Open Source Software lizenziert wurden. Für diese Software gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen im Zweifel ausschließlich. Insoweit sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Standardsoftware und Open Source Software nicht anwendbar.
- 4) Bis zur vollständigen Vergütungszahlung ist dem Kunden die Nutzung der erstellten Arbeitsergebnisse nur widerruflich gestattet. Der Anbieter kann die Nutzung solcher Leistungen, mit deren Vergütung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges untersagen.

§ 7 Referenznennung

- 1) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, als Referenz des Anbieters genannt zu werden. Hierfür erteilt er dem Anbieter ein zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Marken und Unternehmenszeichen für den Zweck der Referenznennung.

§ 8 Termine

- 1) Termine sind nur dann verbindlich, wenn Sie vom Anbieter ausdrücklich in Textform als verbindlich bezeichnet und zugesagt werden.
- 2) Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt gemäß § 12 hat der Anbieter nicht zu vertreten und berechtigen den Anbieter, den Termin für das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Verzögerung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben.

§ 9 Abnahme

- 1) Sollten werkvertragliche Leistungen vereinbart werden, wird der Anbieter dem Kunden die fertiggestellten Arbeitserzeugnisse zur Abnahme bereitstellen und die Abnahmefähigkeit mitteilen. Der Anbieter ist berechtigt, dem Kunden auch einzelne Leistungen zur Teilabnahme vorzulegen. Mit Zugang der Mitteilung der Abnahmefähigkeit beginnt für den Kunden eine Frist von zehn Werktagen, innerhalb derer er zur schriftlichen Abnahmeerklärung verpflichtet ist, soweit die Arbeitserzeugnisse oder Leistungen im

Wesentlichen den vertraglichen Anforderungen entsprechen. Etwaig vorhandene Mängel sind dem Anbieter unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

- 2) Verstreicht die Abnahmefrist, ohne dass eine Abnahmeerklärung oder eine Mängelanzeige beim Anbieter eingeht, so gilt das Arbeitserzeugnis mit Fristablauf als mangelfrei abgenommen. Das Arbeitserzeugnis gilt ebenfalls als mangelfrei abgenommen, wenn der Kunde es in Betrieb nimmt, veröffentlicht oder die hierfür vereinbarte Vergütung bezahlt.
- 3) Vom Kunden angezeigte, abnahmerelevante Mängel wird der Anbieter in angemessener Frist beseitigen oder in sonstiger Form beheben. Hiernach ist die Abnahme zu wiederholen. Die Abnahmeerklärung darf nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden, diese sind nicht abnahmerelevant. Unerheblich sind solche Mängel, welche die Verwendbarkeit nicht oder nicht erheblich beeinträchtigen.

§ 10 Gewährleistung

Sollten werkvertragliche Leistungen vereinbart werden, richtet sich die Gewährleistung des Anbieters nach den folgenden Bestimmungen:

- 1) Der Anbieter steht dafür ein, dass die im Rahmen der Vereinbarung vom Anbieter erbrachten Arbeitserzeugnisse frei von entgegenstehenden Schutzrechten Dritter sind und nach Kenntnis des Anbieters auch keine sonstigen Rechte bestehen, die eine vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen.
- 2) Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Kunde dies dem Anbieter nach Kenntnis unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter hat in diesem Fall in einem für den Kunden zumutbaren Umfang und in Absprache mit dem Kunden das Recht, nach Wahl des Anbieters entweder die vertraglichen Leistungen so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich herausfallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen, oder die Befugnis zu erwirken, dass sie uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können.
- 3) Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die erstellten Arbeitserzeugnisse bei allgemeinen Veränderungen der Technik (z. B. Browser, Servertechnologie, Plug-Ins Betriebssysteme, Online-Zugänge etc.) ihre vertraglich vereinbarte Eignung auch unter den veränderten Umständen behalten. Ein Anspruch auf nachträgliche Anpassung besteht nicht.
- 4) Der Anbieter kann dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigen, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Ein Workaround kann die angemessene Frist zur Mangelbeseitigung verlängern.
- 5) Der Gewährleistungsanspruch entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Anbieters Arbeitserzeugnisse selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die noch in Rede stehenden Mängel nicht durch die von ihm oder dem Dritten vorgenommenen Änderungen verursacht wurden.
- 6) Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr und beginnt mit der Abnahme der Arbeitsergebnisse. Längere gesetzliche Verjährungsfristen für Haftungs- und Garantieansprüche bleiben unberührt.

§ 11 Haftung

- 1) Der Anbieter haftet für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen, unbegrenzt.
- 2) Der Anbieter haftet darüber hinaus für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese durch fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht worden sind. In diesem Fall ist die Haftung des Anbieters auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 3) Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und Körperschäden sowie bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 4) Soweit der Anbieter die Arbeitsergebnisse nach Anweisung des Kunden und/oder auf der Grundlage vom Kunden gelieferter Inhalte erstellt, übernimmt der Anbieter keine Haftung für Schäden, die aufgrund dieser Anweisungen oder Inhalte entstehen.
- 5) Der Kunde ist verpflichtet, wirksame Maßnahmen zur Verhinderung und Minderung von Schäden zu treffen. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 6) Bei der Erstellung oder Einbindung von Schnittstellen zur Software von Drittanbietern haftet der Anbieter nur für die Beschaffenheit der Schnittstellen selbst. Die Lizenzen für die Software der Drittanbieter und damit auch deren Funktionsfähigkeit liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 7) Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

§ 12 Höhere Gewalt

- 1) Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- 2) Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Pandemien, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände, insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen oder Infrastruktur.
- 3) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

§ 13 Geheimhaltung

- 1) Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Nutzung der Software zugänglich gewordenen vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und keinem Dritten zugänglich zu machen, außer es ist unter diesem Vertrag ausdrücklich gestattet, oder es ist zur vertragsgemäßen Verwendung der Arbeitsergebnisse zwingend erforderlich. Die Parteien werden die vertraulichen Informationen mit der gleichen Sorgfalt behandeln, die sie bei eigenen, gleichermaßen vertraulichen Informationen anwenden, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.
- 2) Als „vertraulich“ gelten sämtliche übermittelten Daten des Kunden sowie Informationen, die den technischen Aufbau der Software betreffen.
- 3) Nicht vertraulich sind Informationen,
 - a) die die empfangende Partei nachweislich von Dritten, die in Bezug auf die Nutzung und Weitergabe dieser Informationen nicht an Beschränkungen gebunden sind, erhalten hat oder erhält;
 - b) die nachweislich bei Erwerb bereits allgemein bekannt waren oder die danach ohne Verstoß der empfangenden Partei gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt wurden;
 - c) die vor Kenntniserlangung nachweislich von der empfangenden Partei unabhängig erarbeitet worden sind
- 4) Die empfangende Partei verpflichtet sich, alle geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um die Vertraulichkeit sicher zu stellen. Sie verpflichtet sich insbesondere, ihre Mitarbeiter sowie weitere im Rahmen der Verwendung der Software nutzungsberechtigte Personen oder Dritte (insbesondere Dienstleister) schriftlich auf die Geheimhaltung zu verpflichten. Die Mitarbeiter werden vertrauliche Informationen im Sinne dieser Vereinbarung anderen Mitarbeitern nur dann zugänglich machen, wenn diese für die Zusammenarbeit hiervon Kenntnis haben müssen („need-to-know“). Die empfangende Partei ist für jedwede Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtung durch ihre Mitarbeiter und sämtliche von ihr zur ordnungsgemäßen Zusammenarbeit nutzungsberechtigte Personen und Dritte verantwortlich.
- 5) Die Vertraulichkeitsverpflichtung bleibt auch nach Vertragsende zeitlich unbegrenzt bestehen.

§ 14 Laufzeit

- 1) Der Einzelvertrag endet in der Regel mit dem Abschluss der Individualisierungsarbeiten und mit der Produktivnutzung der ASP Dienste durch den Kunden unter Geltung der gesonderten Geschäftsbedingungen für Application Service Providing.

§ 15 Abwerbeverbot

- 1) Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr danach keine Mitarbeiter vom Anbieter abzuwerben oder

ohne Zustimmung des Anbieters anzustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine vom Anbieter der Höhe nach festzusetzende und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen.

§ 16 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 1) Auf vorliegende Geschäftsbedingungen findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand Karlsruhe.

§ 17 Sonstiges

- 1) Dieser Vertrag regelt abschließend und ausschließlich das Verhältnis der Parteien im Zusammenhang mit der Nutzung der Professional Services. Andere Regelungen, insbesondere die AGB der Parteien, finden keine Anwendung, es sei denn dies wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart. ASP Dienste (GB Application Service Providing) oder erweiterter Support (SLA zu ASP) werden jeweils auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung erbracht.
- 2) Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze dieses Vertrages haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel selbst.
- 3) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Regelungen.