

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der mse GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) (Stand 2007-04-13)

## I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der mse GmbH („mse“) für die Erbringung von Beratungs- und sonstigen 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 mse 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 mse

mse erbringt aufgrund gesonderter Beauftragung durch den Kunden diverse Beratungs- und sonstige Dienstleistungen im Rahmen der Auswahl, Einführung, Installation, Nutzung sowie der kundenindividuellen Anpassung von Softwareprogrammen, die der Kunde von mse erhält bzw. erhalten hat. Die im Einzelfall von mse zu erbringenden Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen sind im Angebot, in der Beschreibung des jeweiligen mse-Servicepaketes bzw. des jeweiligen mse-Hotlinepaketes oder in der Auftragsbestätigung bestimmt. Die AGB-Dienstleistung finden insbesondere bei folgenden Leistungen von mse Anwendung:

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

## III. Umfang und Erbringung der Leistungen

- (1) Arbeitszeit und Arbeitsort werden von mse und dem Kunden einvernehmlich bestimmt.
- (2) Konkrete Zielsetzung, Umfang der Aufgabenstellung und Vorgehensweise stimmt mse mit dem Kunden ab. Das gilt auch für Erfüllungsgehilfen und andere Personen, die der Kunde bzw. mse im Rahmen der Vertragserfüllung einsetzt.
- (3) Soweit mse für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die jeweils schriftlich festgelegten Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und -verantwortung liegen ausschließlich beim Kunden, soweit individualvertraglich nichts anderes vereinbart ist. mse und der Kunde werden einvernehmlich die Art und die Darstellung der Ergebnisse bzw. die Dokumentation und Protokollierung der Projektarbeit sowie Zeitvorgaben vereinbaren und dabei festlegen, welche Aufgaben mse hierbei übernimmt. Ggf. ergibt sich der Umfang der Vertragsleistungen aus einem durch mse in Absprache mit dem Kunden erstellten Pflichtenheft.
- (4) mse hat qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese bei der Auftragsdurchführung fortlaufend zu betreuen und zu kontrollieren. mse entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt oder ausgetauscht werden.
- (5) Soweit Mitarbeiter des Kunden im Rahmen von Projekten unterstützend tätig werden, erfolgt dies für mse kostenfrei. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter disziplinarisch von einem geeigneten Mitarbeiter geleitet werden. Der jeweilige Ansprechpartner des Kunden ist mse vor Beginn der Projektunterstützung zu benennen.
- (6) Wenn mse den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der Softwareprogramme im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet mse die Tätigkeit, nicht jedoch den Erfolg und die Versionspflege dazu, es sei denn, dass dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- (7) mse erbringt die Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen während der mse-Hotlinezeiten, außerhalb der gesetzlichen Feiertage 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. Zusätzliche Leistungen außerhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

## IV. Vergütung, Rechnungslegung

- (1) Die Vergütung der Beratungs- und Dienstleistungsaufträge von mse durch den Kunden richtet sich nach dem Angebot oder nach dem jeweiligen

Servicepaket bzw. nach dem jeweiligen Hotlinepaket. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, richtet sich die Vergütung der Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen nach Zeitaufwand, der gemäß der jeweils zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung gültigen mse-Preisliste für Dienstleistungen dem Kunden berechnet wird. Die Abrechnung erfolgt nach Stunden. Zum Zeitaufwand, der vom Kunden zu vergüten ist, gehören neben der Tätigkeit der Mitarbeiter von mse 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 mse. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

- (2) Außerdem sind vom Kunden von mse nachgewiesene Nebenkosten, z.B. für notwendige Reisen einschließlich Übernachtung, soweit Leistung vor Ort vereinbart wurde, zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus der mse-Preisliste für Dienstleistungen bzw. aus dem Angebot.

- (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. mse wird in diesem Fall den Kunden unverzüglich über die Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes benachrichtigen. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwandes wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

- (4) mse behält sich vor, den Zeitaufwand für größere Beratungs- und Dienstleistungsaufträge monatlich in Rechnung zu stellen. Für einzelne, weniger umfangreiche, einmalige Tätigkeiten, wie Installationsunterstützung, Einweisung oder Schulung, wird mse die Leistungen jeweils nach deren Erbringung in Rechnung stellen.

- (5) Werden Leistungen aus vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht oder nicht vollständig erbracht, kann mse diese dennoch zur Abrechnung bringen, jedoch abzüglich der ersparten Aufwendungen.

## V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

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

- (2) Werden von mse Beratungs- oder sonstige Dienstleistungen als reine tätigkeitsbezogene Leistung ohne bestimmten Erfolg geschuldet oder erbracht, haftet mse ausschließlich für die vertragsgemäße Verrichtung der vereinbarten Dienste.

## VI. Mängelhaftung und Abnahme bei erfolgsbezogenen Leistungen

- (1) Entspricht die Beratungs- oder sonstige Dienstleistung von mse der (ggf. im Pflichtenheft) vereinbarten und handelt es sich dabei um eine erfolgsbezogene Leistung, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen [(2) bis (12)]:

- (2) Der Kunde erklärt nach Erbringung der erfolgsbezogenen Leistung gegenüber mse unverzüglich schriftlich die Abnahme. Der Kunde hat durch angemessene Funktionstests praxisnah zu prüfen, ob die Software die vereinbarten Anforderungen erfüllt. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme oder Teilabnahme vom Kunden nicht verweigert werden.

- (3) mse unterstützt den Kunden bei der Testdurchführung, soweit erforderlich und vereinbart. Die Testphase dauert maximal acht Wochen. Nach erfolgreicher Beendigung der Funktionsprüfung, spätestens sieben Tage nach Inbetriebnahme, gilt die Software als abgenommen.

- (4) Werden während der Funktionstests Abweichungen festgestellt, die unter den Anforderungen an die Software liegen, werden diese Abweichungen in der Abnahmeerklärung als Mängel protokolliert. Abweichungen, die qualitativ oder quantitativ über den Anforderungen liegen, gelten nicht als Mangel.

- (5) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel mse unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei auch anzugeben, und zu beschreiben, wie sich der Mangel jeweils darstellt, was seine Auswirkungen sind und unter welchen Umständen er auftritt. Mängelansprüche bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben angezeigt werden kann.

- (6) mse 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 im Wege der Nacherfüllung ein Mangel beseitigt wird, liegt zunächst bei mse. Das Recht von mse, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu

verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist mse berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Ausweichlösung zu entwickeln.

(7) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde mse schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit mse die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist von dem Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern und ggf., wenn mse 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 bei einem unerheblichen Mangel. Mit Erklärung des Rücktritts bzw. der Minderung entfällt der Anspruch des Kunden auf Lieferung einer mangelfreien Vertragssoftware. Der Kunde hat nicht das Recht zur Selbstbeseitigung des Mangels auf Kosten von mse.

(8) mse übernimmt keine Gewähr für Mängel der Software, die auf unvollständigen oder falschen Angaben im Pflichtenheft beruhen.

(9) mse ist nicht zur Mängelhaftung verpflichtet, wenn Fehler der Software nach Änderung der Einsatz- und/oder Betriebsbedingungen, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, soweit diese nicht auf Mängeln des Benutzerhandbuchs beruhen, nach Eingriffen in die Software, wie Veränderungen, Anpassungen, Verbindung mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler bereits bei Übergabe der Software bzw. der Erbringung der erfolgsbezogenen Leistung vorlagen oder mit oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.

(10) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Vertragssoftware bzw. der erfolgsbezogenen Leistung von mse beruht, ist mse berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend der zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels geltenden mse-Preisliste für Dienstleistungen dem Kunden zu berechnen.

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

(12) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

## VII. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird bei Bedarf für die bei ihm tätigen Mitarbeiter von mse geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger, geschützt vor dem Zugriff von mse nicht ausdrücklich Befugter, gelagert werden können.

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

(3) Der Kunde unterstützt mse 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 mse, bzw. dessen Mitarbeitern Zugang zur Hard- und Software und ermöglicht Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung, soweit dem nicht wesentliche Gründe entgegenstehen.

(4) Soweit mse 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 Software-Umgebung zu testen. mse 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 in maschinenlesbarer Form nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

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

## VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde ist berechtigt, die Leistungen von mse für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck zu nutzen. mse ist zur Eigennutzung und zur Nutzung für Zwecke der Programmpflege und –gewährleistung sowie zur Weiterentwicklung der schutzrechtsfähigen Arbeitsergebnisse berechtigt.

Vorstehendes gilt insbesondere auch für alle Unterlagen und sonstigen Materialien, die mse im Rahmen der Erbringung der Leistungen für den Kunden erarbeitet.

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

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

## IX. Schulungen

(1) mse 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 und eine ausreichende Anzahl an Computern je Teilnehmer zu den schriftlich vereinbarten Schulungsterminen zur Verfügung stehen. Dazu gehört auch, dass die Schulungssoftware auf den Computern installiert ist.

(2) Die Preise für die Schulungen schließen die erforderlichen Schulungsunterlagen mit ein. 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) mse behält sich das Recht vor, bei den Schulungsveranstaltungen (Schulungen beim Kunden, Standardschulungen) einen Ersatzreferenten 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 mse unverzüglich darüber zu unterrichten, wenn vereinbarte Schulungstermine nicht eingehalten werden können. mse 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, es sei denn, es wird ein Ersatzteilnehmer für die Schulung gestellt. 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 mse abgesagt wurde.

(3) Zur Fristwahrung müssen Stornierungen schriftlich per Post bei mse eingehen.

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

(5) Sind Erklärungen gegenüber dem jeweils anderen Vertragspartner schriftlich abzugeben, dann ist dabei die Schriftform gem. § 126 BGB 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.

Alle „AGB-Dienstleistung“ älteren Datums verlieren hiermit ihre Gültigkeit.