

Besondere Bedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen der easy Informations- und Bürotechnik GmbH

- nachfolgend als „easy“ bezeichnet -

1 Geltungsbereich

1.1 Diese besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen durch easy und gehen, soweit sie von diesen abweichen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

2 Personal von easy

2.1 easy erbringt Dienstleistungen mit qualifiziertem Personal. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistung ausschließlich dem, von easy benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen von easy eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die von easy eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.

3 Vergütung, Aufwand, Nebenkosten

3.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden die Dienstleistungen von easy nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die jeweiligen Stundensätze einschließlich Nebenkosten gemäß Preisliste von easy. Ein Festpreis wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, wie folgt fällig: 50% Anzahlung bei Auftragserteilung und Restzahlung nach Erbringung der Dienstleistung.

3.2 Wird eine Dienstleistung nach Aufwand abgerechnet und hat easy eine Schätzung des voraussichtlichen Aufwandes abgegeben, ist easy verpflichtet, dem Kunden unverzüglich Mitteilung zu machen und die Arbeiten vorläufig einzustellen, wenn absehbar ist, dass der geschätzte Aufwand um voraussichtlich mehr als 10% überschritten wird. Der Kunde hat dann das Recht, zu entscheiden, ob er die Arbeiten fortsetzen lässt. Grundlage ist dann eine neue Aufwandschätzung durch easy. Der Kunde kann aber auch nach seiner Wahl den Auftrag kündigen. Er hat in diesem Fall den erbrachten Aufwand von easy zu bezahlen und bei einem Festpreis die Hälfte der noch nicht verbrauchten Vergütung. Er erhält sämtliche Arbeitsergebnisse, die bis dahin von easy erstellt worden sind.

3.3 Nebenkosten und Auslagen, insbesondere für Reisen, Übernachtungen, Postgebühren, zusätzliche Versicherungsprämien usw. werden zusätzlich nach jeweils steuerlichen Höchstsätzen abgerechnet.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Eine wesentliche Voraussetzung für die Erstellung der vereinbarten Leistungen durch easy ist die Mitwirkung des Kunden. Der Kunde hat daher insbesondere

- sämtliche Fragen der Mitarbeiter von easy über die tatsächlichen und rechtlichen Verhältnisse innerhalb des Unternehmens vollständig, zutreffend und kurzfristig zu beantworten, soweit es für die Durchführung des Auftrages darauf ankommt. Das gilt auch für Fragen bezüglich der technischen Voraussetzungen und der Rationalisierungs- und Investitionsbereitschaft. easy wird nur solche Fragen stellen, deren Beantwortung von Bedeutung für die Auftragsdurchführung sein können;

- auch ungefragt Auskünfte über solche Umstände erteilen, die von Bedeutung für die Auftragsdurchführung sein können;

- gegenüber easy verantwortliche Mitarbeiter zu benennen, die als Ansprechpartner im Hause des Kunden zur Verfügung stehen und entscheidungsbefugt sind, was die Durchführung des Auftrages angeht.

Verletzt der Kunde diese Mitwirkungspflicht und entsteht easy hierdurch ein zusätzlicher Aufwand, hat der Kunde diesen zusätzlichen Aufwand zu ersetzen. Grundlage der Berechnung dieses Zusatzaufwandes ist der für das Projekt vereinbarte Stundensatz. Ist ein Festpreis vereinbart, gilt der Stundensatz nach der jeweils gültigen Preisliste von easy zur Berechnung des zusätzlichen Aufwandes als vereinbart.

5 Vertraulichkeit

5.1 easy wird alle vom Kunden im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Informationen über dessen Unternehmen strikt vertraulich behandeln, soweit diese nicht allgemein bekannt sind. Dasselbe gilt für Kenntnisse über unternehmensinterne Vorgänge des Kunden, die easy anlässlich der Zusammenarbeit erlangt. Die Pflicht zur Verschwiegenheit besteht auch nach Beendigung des Vertrages fort.

5.2 easy wird die vorstehend vereinbarte Vertraulichkeit auch ihren Mitarbeitern in arbeitsrechtlich verbindlicher Weise auferlegen.

5.3 easy ist verpflichtet, von allen Mitarbeitern, die mit der Durchführung dieses Vertrages beschäftigt sind, auf Verlangen eine Datenschutzerklärung gem. § 5 BDSG vorzulegen und die Mitarbeiter schriftlich zur Geheimhaltung der bekanntwerdenden Vorgänge aus dem Hause des Kunden zu verpflichten.

6 Datensicherung des Kunden

6.1 Wenn die von easy übernommenen Aufgaben Arbeiten an oder mit EDV-Geräten des Kunden erforderlich machen, wird der Kunde rechtzeitig vor Beginn der Tätigkeiten sicherstellen, dass die aufgezeichneten Daten im Falle einer Vernichtung oder Verfälschung mit vertretbarem Aufwand auf maschinell lesbaren Datenträgern rekonstruiert werden können (Datensicherung). Ist dies nicht der Fall, ist der Kunde verpflichtet, dem Mitarbeiter von easy vor Aufnahme der Arbeiten davon Mitteilung zu machen. easy wird sodann die notwendigen Arbeiten aufgrund eines gesonderten Dienstleistungsauftrages des Kunden durchführen.

Hinweis: Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl eine solche nicht erfolgt ist. Eine sichere Kenntnis, ob eine Datensicherung erfolgreich war bekommt man nur durch eine Rücksicherung der Daten vom Datensicherungsmedium auf ein anderes Medium. Dies wird dem Kunden empfohlen, regelmäßig durchzuführen.

7 Rechte an verkörperten Dienstleistungsergebnissen

7.1 easy räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Diese Rechte schließen die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein. Abweichungen von diesen Nutzungsregelungen bedürfen der Vereinbarung im Vertrag.

8 Mängel der Leistungen von easy

8.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat easy dies zu vertreten, so ist easy verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung, aus von easy zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Falle hat easy Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8.2 easy hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

8.3 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

9 Haftung

9.1 In den Fällen, in denen easy eine Pflicht verletzt hat, gilt folgendes:

easy haftet für ihre Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen auf Schadenersatz höhenmäßig unbegrenzt auch für leichte Fahrlässigkeit bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit von Personen;

Darüber hinaus haftet easy nur in folgendem Umfang:

Der Kunde hat easy zur Beseitigung der Pflichtverletzung eine angemessene Nacherfüllungsfrist zu gewähren, die drei Wochen nicht unterschreiten darf. Erst nach erfolglosem Ablauf der Nacherfüllungsfrist kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadenersatz verlangen.

9.2 Ist der Kunde für Umstände, die ihn zur Kündigung berechtigen würden, allein oder überwiegend verantwortlich oder ist der zur Kündigung berechtigende Umstand während des Annahmeverzuges des Kunden eingetreten, ist die Kündigung ausgeschlossen.

9.3 Verletzen wir eine vertragswesentliche Pflicht, also eine solche, ohne deren Einhaltung der Vertragszweck nicht erfüllt werden könnte, haften wir auch in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit und der leichten Fahrlässigkeit. In diesen Fällen ersetzen wir den bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden. Handeln wir dabei nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig sondern nur leicht fahrlässig, ist unsere diesbezügliche Haftung auf 500.000€ pro Schadensfall, zweimal pro Jahr, begrenzt.

9.4 Die Haftung der easy wegen Arglist und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

9.5 Der Kunde hat sich ein Mitverschulden anrechnen zu lassen, z. B. die unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen (z. B. auch unzureichende Fehlermeldungen, Organisationsfehler oder unzureichende Datensicherung). easy haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Kunde die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung getroffen und dabei sichergestellt hat, dass die Daten und Programme, die in maschinenlesbarer Form vorliegen, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, vor jeder der vorgenannten Arbeiten eine Datensicherung durchzuführen und das erfolgreiche Gelingen dieser Datensicherung zu überprüfen. Hat der Kunde dies nicht getan, ist er verpflichtet, dem Mitarbeiter von easy dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen. Sollen Mitarbeiter von easy die Datensicherung durchführen und das Gelingen überprüfen, trägt die Kosten dafür der Kunde. Die Kosten berechnen sich nach der jeweils gültigen Preisliste von easy.

10 Zusätzliche Vereinbarung für Werkleistungen

Sollten die Arbeiten von easy ausnahmsweise werkvertraglichen Charakter haben, gilt zusätzlich folgendes:

Abnahme:

Nach Fertigstellung der vereinbarten Leistung teilt easy dem Kunden dies schriftlich mit. Nach Eingang der Mitteilung testet der Kunde innerhalb der folgenden 15 Werkstage insgesamt 5 Werkstage lang die gelieferte Leistung. Danach findet eine gemeinsame Abnahme statt. Bei der Abnahme wird ein Mängelprotokoll gemeinsam erstellt.

Teilt der Kunde nicht binnen vorstehender Frist einen Abnahmetermin mit, gilt die Software als von ihm abgenommen.

Alle bei der Abnahme auftretenden Mängel werden in eine Fehlerliste aufgenommen und klassifiziert nach „abnahmehinderlichen“ Fehlern und „nicht abnahmehinderlichen“ Fehlern (Restpunkte). Das Mängelprotokoll ist von

beiden Parteien auch dann zu unterzeichnen, wenn einzelne Fehler nicht als Mangel von easy akzeptiert werden sollen.

Ein Fehler wird nur dann als abnahmehinderlich eingestuft, wenn er die Nutzung der Arbeitsergebnisse stark einschränkt.

Alle anderen Fehler werden als nicht abnahmehinderlich eingestuft. Diese Fehler schränken die Nutzung der Arbeitsergebnisse gar nicht oder geringfügig ein. Diese Fehler werden in eine Restpunktliste aufgenommen und in angemessener Frist beseitigt. easy hat diese Fehler unverzüglich zu beseitigen. Von der Beseitigung gibt easy dem Kunden schriftlich Nachricht, der sodann verpflichtet ist, innerhalb einer Frist von 10 Werktagen einen gemeinsamen neuen Abnahmetermin wegen dieser Leistungen durchzuführen. Auch diese Abnahme richtet sich nach den vorstehenden Vorschriften.

11 Gewährleistung

11.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme. Während der Gewährleistungsfrist wird easy vom Kunden gemeldete Mängel unverzüglich kostenlos beseitigen, wobei pro Mangel drei Nachbesserungsversuche zulässig sind.

Das Vorliegen eines festgestellten und durch ordnungsgemäße Mängelrüge mitgeteilten Mangels begründet folgende Rechte des Kunden:

Der Kunde hat im Falle der Mangelhaftigkeit zunächst das Recht, von easy Nacherfüllung zu verlangen. Nacherfüllung erfolgt nach deren Wahl durch Behebung des Fehlers oder Neulieferung. Die Wahl, ob eine Neulieferung der Sache oder eine Mangelbehebung stattfindet, trifft easy nach eigenem Ermessen.

Darüber hinaus hat easy das Recht, bei Fehlschlagen eines Nacherfüllungsversuches eine neuerliche Nacherfüllung, wiederum nach eigener Wahl bezüglich Art und Weise innerhalb angemessener Frist vorzunehmen. Erst wenn auch die wiederholte Nacherfüllung fehlschlägt, steht dem Kunden das Recht zu, vom Vertrag zurück zu treten oder den Kaufpreis zu mindern. Dies gilt nicht, wenn eine Nachfristsetzung wegen besonderer Umstände (z.B §§ 323 Abs. 2, 326 Abs. 5, 636 BGB) entbehrlich ist. In diesem Fall kann der Kunde die vorgenannten Rechte auch ohne Setzen einer Nachfrist ausüben.

Der Kunde kann ausschließlich in Fällen grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung der Pflicht von easy zur Lieferung mangelfreier Sachen Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Er hat den eingetretenen Schaden dem Grunde und der Höhe nach nachzuweisen. Gleiches gilt für die vergeblichen Aufwendungen.

Die Beweislast für das Vorliegen eines Mangels trägt der Kunde.

Schadensersatzansprüche des Kunden wegen eines Mangels verjähren nach einem Jahr ab Abnahme. Dies gilt nicht, wenn easy grobes Verschulden vorwerfbar ist, sowie im Fall der zurechenbaren Verletzung von Körper, Gesundheit oder des Lebens des Kunden.

Die Gewährleistung entfällt hinsichtlich solcher Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass die Vertragsgegenstände vom Kunden selbst geändert oder erweitert wurden, es sei denn der Kunde weist nach, dass solche Änderungen und Erweiterung für den Mangel nicht ursächlich sind.

12 Allgemeines

12.1 Ergänzend zu diesen Besonderen Bedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von easy. Die Geltung etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

12.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag und über dessen Wirksamkeit ist der Sitz von easy.

12.3 Sollten einzelne Klauseln dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, soll dadurch die Wirksamkeit des übrigen Vertragswerkes nicht berührt werden. In diesem Fall soll die unwirksame Klausel durch eine wirksame ersetzt

werden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Das gilt auch für das Füllen von Lücken.

12.4 Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses.

Stand: Februar 2023