

AGB Dienstleistungen

Dienstleistungen der Helm & Nagel GmbH

Helm & Nagel GmbH

Jan 14, 2022

Table of Contents

1	Geltungsbereich	3
2	Preise	3
3	Lieferfrist	3
4	Leistungen des Herstellers	3
5	Software-Anpassung und Software-Entwicklung	4
6	Konfigurations- und Installationsarbeiten	4
7	Beratungsleistungen	4
8	Urheber- und Nutzungsrechte	5
9	Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel	5
10	Haftung	5
11	Rückgabepflichten von Vertragssoftware	5
12	Sonstige Bestimmungen	5
12.1	Referenzen	5
12.2	Vertraulichkeitsvereinbarung	6

1 Geltungsbereich

1. Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Helm & Nagel GmbH (Hersteller) zur Erbringung von Dienstleistungen finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit Beratung, Werks- und Supportleistungen und sonstige Dienstleistungen, welche über die Bereitstellung der Standardsoftware und die Softwarewartung hinausgehen, Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen dem Hersteller und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
2. Von diesen AGB-Dienstleistung abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen eines Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Hersteller ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann, wenn der Hersteller in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden eine Lieferung oder Leistung an diesen vorbehaltlos ausführt.

2 Preise

1. Sofern in der Auftragsbestätigung nichts anderes vereinbart ist, werden Dienstleistungen nach tatsächlichem Aufwand gemäß der zum Zeitpunkt der Ausführung gültigen Stundensätzen des Herstellers je angebrochener Arbeitsstunde berechnet.
2. Ferner übernimmt der Kunde bei Vorortterminen die Kosten für An- und Abreise, Spesen und Übernachtungen gemäß der Preisliste des Herstellers und Abs. 3 dieser AGB-Dienstleistung.
3. Reisetätigkeit
 1. Die Vergütung für An- und Abreise zu Vorort Terminen erfolgt nach Aufwand.
 2. Reisezeiten werden nach Aufwand zum halben gültigen Stundensatz für die entsprechende Dienstleistung abgerechnet.
 3. Im Falle der An-/Abreise mit dem Pkw wird ein Kilometerpreis von 0,50 Euro berechnet. Die Reiseentfernung wird via Navigationssoftware auf dem kürzesten Weg zwischen dem Hauptsitz des Herstellers und dem Einsatzort ermittelt.
 4. Flug und Bahnreisen werden gemäß der anfallenden Kosten Business Class Flugtickets und 1. Klasse Bahnfahrt nach Aufwand abgerechnet.

3 Lieferfrist

1. Der Hersteller ist zu Teillieferungen oder Teilleistungen jederzeit berechtigt, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

4 Leistungen des Herstellers

1. Der Hersteller übernimmt im Auftrag seiner Kunden Konfigurations-, Softwareentwicklungs- und Beratungsdienstleistungen, sowie konzeptionelle Arbeiten und Werksleistungen.

1. Diese Leistungen werden vom Firmensitz des Herstellers aus oder Vorort beim Kunden erbracht.
2. Der Hersteller erbringt die Leistungen nach bestem Wissen.

5 Software-Anpassung und Software-Entwicklung

1. Maßgeblich für die zu erbringenden Leistungen ist das beiderseits als Vertragsbestandteil vereinbarte Pflichtenheft. Änderungen oder Ergänzungen des Pflichtenhefts bedürfen der schriftlichen Vereinbarung, bei der auch die finanziellen Auswirkungen der Änderungen bzw. Ergänzungen zu regeln sind.
2. Falls aufgrund der Komplexität der Auftragsentwicklung Terminüberschreitungen auftreten, sind Nachfristen grundsätzlich unter Berücksichtigung der aufgetretenen technischen Probleme bzw. eventueller Zulieferschwierigkeiten zu bemessen. Änderungs- bzw. Ergänzungswünsche des Kunden verschieben vereinbarte Termine entsprechend dem dadurch verursachten Mehraufwand.
3. Nach Lieferung der Ergebnisse erfolgt eine Abnahme nach Maßgabe nachstehender Regelungen.
 1. Die Abnahme von Software-Anpassungen und Software-Entwicklungen (Individualsoftware) erfolgt anhand der Funktionstests Routinen durch den Hersteller.
 2. Über die Abnahme wird ein Protokoll erstellt, das vom Kunde unterzeichnen ist. Dort festgehaltene Mängel werden kostenlos von dem Hersteller beseitigt.
 3. Bestehen keine gravierenden Mängel, oder nur solche, die in zumutbarer Weise beseitigt werden können, und erklärt der Kunde nicht binnen 30 Tagen die Abnahme, gilt die Leistung als abgenommen.

6 Konfigurations- und Installationsarbeiten

1. Konfigurations- und Installationsarbeiten werden grundsätzlich per Fernzugriff vorgenommen.
2. Für den erforderlichen Zugriff auf die relevanten Systeme des Kunden kann der Hersteller nach billigem Ermessen festlegen auf welchem Wege dieser erfolgen soll, solange er nach dem Stand der Technik als sicher einzustufen ist.
3. Der Kunde ist für die Bereitstellung des Zugriffs auf die Systeme verantwortlich. Dies beinhaltet unter anderem Öffnung von Ports, Einrichtung von Benutzer-Accounts für den Hersteller in seiner Umgebung, ggfs. Erstellen eines VPN Tunnels und Installation spezifischer Software und deren Konfiguration nach der Weisung des Herstellers.
4. Die Erfordernisse sind in der jeweils aktuellen Systembeschreibung des Herstellers dokumentiert.

7 Beratungsleistungen

1. Beratungsleistungen werden grundsätzlich per Fernsprecher oder via Web Konferenz vorgenommen.
2. Vororttermine können vom Kunden nach Angebot beauftragt werden.

3. Der Hersteller wirkt im Abnahme Prozess mit. Dies schließt Korrekturen und Anpassungen ein, sofern die grundlegenden beauftragten Anforderungen die Leistung nicht maßgeblich abändern.

8 Urheber- und Nutzungsrechte

1. Für die nach den Anforderungen des Kunden erstellte Software, verbleibt das alleinige Urheber- und Verwertungsrecht so wie das geistige Eigentum beim Hersteller.
2. Die in Beratungsleistungen erworbenen Erkenntnisse dürfen vom Hersteller unter Wahrung der Anonymität des Kunden und der vereinbarten Vertraulichkeit uneingeschränkt verwendet und verwertet werden.
3. Erstellte Konzepte und Dokumentationen aus Beratungsleistungen bleiben geistiges Eigentum des Herstellers und dürfen vom Kunden nur mit ausdrücklicher Erlaubnis des Herstellers an Dritte unter Angabe des Empfängers weitergegeben werden. Hierbei sind diese eindeutig als vom Hersteller erstellt zu kennzeichnen.

9 Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel

1. Sofern die Voraussetzungen von Abs. 5.1-3 der AGB-Allgemein vorliegen, geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung des Vertragsgegenstands in dem Zeitpunkt auf den Kunden über, in dem dieser in Annahme- oder Schuldnerverzug geraten ist.
2. Gleiches wie 12.1 gilt auch nach erfolgter Abnahme, bzw. dem Abschluss der vereinbarten Dienstleistung oder der Leistung der vereinbarten Arbeitsstunden.
3. Die Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel ist in der AGB-Allgemein Abs. 11. geregelt.

10 Haftung

1. Eine Haftung für die korrekte Verwendung der Dienstleistungsergebnisse ist ausgeschlossen. Dies obliegt allein dem Kunden.

11 Rückgabepflichten von Vertragssoftware

1. Aus dem Dienstleistungsvertrag ergeben sich keine gesonderten Rückgabepflichten.

12 Sonstige Bestimmungen

12.1 Referenzen

1. Der Hersteller erhält das Recht, den Kunden und die nutzungsberechtigten Organisa-

tionen im Rahmen der Angabe von Referenzen auch unter Verwendung des Logos zu benennen. Dem Hersteller ist es zu Werbezwecken ebenfalls gestattet, einen Screenshot der Anwendung zu zeigen, soweit sichergestellt ist, dass keine vertraulichen Informationen oder personenbezogene Daten zu sehen sind.

2. Der Kunde und die nutzungsberechtigte Organisationen gestatten dem Hersteller die Veröffentlichung einer Pressemitteilung sowie die namentliche Nennung mit Firmenlogo auf den Websites des Herstellers. Die in der Pressemitteilung benannten Personen und/oder Organisationen werden in der Erarbeitung der Pressemitteilung und somit vor der Veröffentlichung eingebunden.
3. Der Hersteller ist sich der Reputation, die an die Namen der nutzungsberechtigte Organisationen gebunden ist, bewusst und verpflichtet sich, seine in Abs. 1 genannten Rechte nicht zum Schaden der nutzungsberechtigte Organisationen zu gebrauchen.

12.2 Vertraulichkeitsvereinbarung

12.2.1 Präambel

Der nachfolgende Geheimhaltungsvertrag der Helm & Nagel GmbH (HN) findet auf alle Verträge zu Kunden Anwendung. Auf den Hersteller und den Kunden wird im Folgenden auch mit Partei bzw. Parteien verwiesen.

12.2.2 Geltungsbereich

1. Die Parteien verpflichten sich, alle Informationen vertraulich zu behandeln, die im Rahmen der Abwicklung eines Vertragsverhältnisses zugänglich gemacht werden.
2. Die Parteien verpflichten sich, ihr Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung gesondert in Textform zu verpflichten.
3. Die Parteien verpflichten sich, geheim zu haltende Informationen nicht Dritten gegenüber zu offenbaren. Keine Dritten sind mit dem Kunden im Sinne der § 271 HGB, §§ 15 ff. AktG oder der jeweils anwendbaren gesellschaftsrechtlichen Bestimmungen verbundenen Unternehmen/ Beteiligungsgesellschaften/ Tochterunternehmen, sofern diese zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet wurden.
4. Davon ausgeschlossen sind Informationen, die ohne Zutun des Empfängers öffentlich bekannt sind oder nach Abschluss dieser Vereinbarung öffentlich bekannt geworden sind; dem Empfänger bereits vor Aufnahme der Geschäftsbeziehung bekannt waren, ohne dass diese Informationen einer anderen Geheimhaltungsverpflichtung unterworfen sind; dem Empfänger von dritter Seite ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungsverpflichtung bekannt gemacht worden sind; oder vom Empfänger selbständig ohne Nutzung vertraulicher Informationen entwickelt worden sind.
5. Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Datensicherheitsmaßnahmen von HN vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.
6. Der Kunde wird alle Informationen streng vertraulich behandeln, die ihm im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses zugänglich gemacht werden und über das rein äußere Erscheinungsbild der Software sowie die bloße Auflistung des Funktionsumfangs hinausgehen. Dies betrifft insbesondere Informationen über vom HN verwendete Methoden und Verfahren sowie die Software betreffende Informationen. Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet, die Geheimhaltung gegenüber Dritten auch durch seine Mitarbeiter sicherzustellen, insbesondere den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie damit in Verbindung stehende Informationen durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

12 Sonstige Bestimmungen

7. Die Parteien verpflichten sich, sich unverzüglich bei Kenntnis von einem Verstoß gegen die vereinbarten Geheimhaltungspflichten zu benachrichtigen und jede zumutbare Unterstützung in Zusammenhang mit allen Verfahren in diesem Zusammenhang zu leisten.
8. Zum Ende des Vertragsverhältnisses geben die Parteien unaufgefordert sämtliche zur Verfügung gestellten vertraulichen Informationen zurück oder vernichten/löschen diese datenschutzgerecht und stellen sich darüber auf Anfrage eine schriftliche Bescheinigung aus.
9. Sollte ein Gericht oder eine Behörde im Rahmen eines Verfahrens von einer Partei, der betroffenen Partei, die Offenlegung vertraulicher Informationen verlangen, so wird die betroffene Partei die andere Partei unverzüglich hierüber informieren, um dieser die Gelegenheit zu geben, entsprechende Rechtsmittel einzulegen oder sonstige Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Auf Verlangen wird die betroffene Partei die andere Partei bei solchen Maßnahmen unterstützen. Wird auf solche Maßnahmen verzichtet oder sind diese nicht erfolgreich, so darf die betroffene Partei vertrauliche Informationen ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung offen legen. Die Offenlegung geschieht lediglich in dem gesetzlich gebotenen Umfang und die betroffene Partei bemüht sich, eine vertrauliche Behandlung der offenzulegenden Informationen zu erreichen.
10. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt auch über die Dauer des Vertrags hinaus bis zwölf Monate nach dem wirksamen Beendigungszeitpunkt des Vertrags.