



Allgemeine Geschäftsbedingungen

IT Dienstleistungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1. Angebots- und Dienstleistungsspektrum

Die Intersky Consulting UG (auch Auftragnehmer genannt) bietet Dienstleistungen, IT Support, Software sowie Systemlösungen an. Sämtliche Angebote, Lieferungen und Leistungen der Intersky Consulting UG erfolgen ausschließlich aufgrund dieser AGB. Gesonderte Regelungen müssen innerhalb der jeweiligen Verträge aufgeführt werden um Gültigkeit zu erlangen. Spätestens mit der Auftragserteilung/ Bestellung der Ware/ Abzeichnung eines Vertrages gelten diese AGB als akzeptiert.

1.2. Der Begriff Vertrag bzw. -Verträge, gilt im weiteren Verlauf des Dokuments aus Vereinfachungsgründen stellvertretend für Dienstleistungsangebot(e) und Supportvertrag/Supportverträge. Nur im Falle der differenzierten Betrachtung werden die Begriffe Dienstleistungsangebot und Supportvertrag separat genannt.

1.3. Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie in Schriftform erfasst und gezeichnet wurden. Ein Vertrag kommt jedoch erst durch unsere schriftliche Auftragsbestätigung oder durch unsere Lieferung zustande. Der Auftragnehmer verpflichtet sich dadurch nur zu den gezeichneten Inhalten des Vertrages, unter Beachtung der übrigen AGB Punkte.

1.3.1. Der Kunde bestätigt, dass die Zeichnung der Verträge nur durch befugte Personen durchgeführt werden.

1.4. Freigaben von Dienstleistungen und IT Support kann durch den Kunden auch schriftlich erfolgen, z.B. via E-Mail durch die Angebotsbestätigung oder Freigabe ohne näher definierter Kosten – z.B. im Falle von dringenden Wartungsarbeiten sowie Dienstleistungen welche keine Schätzung der Kosten zulassen.

1.4.1. Der Auftragnehmer hat das Recht solche E-Mail Bestätigungen als nicht gezeichnet anzusehen, sofern diese nach Ermessen des Auftragnehmers den schriftlichen Weg unter 1.3 unterliegen sollten. Hierüber erfolgt eine gesonderte Benachrichtigung an den Kunden. Der Kunde stimmt grundsätzlich beiden Wegen der Freigabe zu.

1.4.2. Unterlagen zu Verträgen können via E-Mail per Anhang oder schriftlich auf dem Postweg dem Kunden zugestellt werden.

1.5. Der Kunde stimmt den Regelungen dieser AGB zu und erkennt an, dass die hier genannten Regelungen, im gegenständlichen Rechtsgeschäft den Einsatz von Kunden eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Einkaufsbedingungen sowie weiteren rechtlichen Regelungen und Bedingungen, ausschließt.

1.6. Unsere sämtlichen Angebote in Werbungen, Inseraten, Katalogen, Preisliste, im Internet etc. sind freibleibend und unverbindlich, soweit im Angebot nicht schriftlich eine Bindefrist angegeben wurde.

1.7. Die Angaben in unseren Verkaufsunterlagen wie Zeichnungen, Abbildungen, Gewichte, technische Daten etc. sind nur als Näherungswerte zu verstehen und stellen insbesondere keine Zusicherung von Eigenschaften dar, es sei denn, sie werden durch uns schriftlich ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.

- 1.8. Unsere Mitarbeiter sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des schriftlichen Vertrages hinausgehen.
- 1.9. Überschreitet der Kunde durch den Bedarf an Dienstleistungen sowie sonstiger Güter das Kreditlimit, insbesondere durch Nichtzahlung, so sind wir von unserer Dienstleistungsverpflichtung laut gültigen Verträgen sowie Lieferung entbunden.
 - 1.9.1. Die Anfallenden Kosten für Betrieb und vereinbarte Verträge bleibt von 1.9 unberührt und werden mit der nächsten Fälligkeit, für die Dauer der Verträge, zur Rechnung geführt.
- 1.10. Bestellungen haben schriftlich zu erfolgen und sind weder stornierbar noch rückgabeberechtigt. Bei nachträglicher Abänderung kann durch uns eine Bearbeitungsgebühr erhoben werden. Softwareträger sowie Hardware-Komponenten, deren Verpackungen geöffnet worden sind, werden nicht zurückgenommen.

2. Angebotene Dienste

- 2.1. Alle Arbeiten erfolgen als Dienstleistung, sofern nicht anders im Vertrag geregelt. Der Auftragnehmer schuldet daher dem Kunden nur das Bemühen um die Lösung bzw. Lieferung. Es besteht zu keinem Zeitpunkt ein Anspruch auf ein Werk.
 - 2.1.1. Fixpreisangebote werden in den Angeboten als solche ausgewiesen.
 - 2.1.2. Dienstleistungsangebote werden in den Angeboten als solche ausgewiesen. Wenn in einem Angebot die Ausweisung des Angebotstyps fehlt, so ist immer von einem Dienstleistungsangebot auszugehen.
 - 2.1.3. Supportverträge werden ausschließlich als Dienstleistung erbracht.
- 2.2. Verträge enthalten Aufgabenbereiche, an welchen im Rahmen der Dienstleistung gearbeitet wird.
 - 2.2.1. Die genaue Definition der Anforderungen sowie der Aufgabenfelder erfolgt erst im Rahmen der Dienstleistung, sofern nicht anders im Vertrag festgehalten.
 - 2.2.2. Spezifische Kundenanforderungen bzw. Dokumentationen, auf welche sich der Auftragnehmer im Rahmen der Dienstleistung beziehen soll, müssen gesondert im Vertrag genannt sein. Hier gilt immer nur die Version der Dokumente die zum Zeitpunkt vor der Abzeichnung des Vertrages vorlagen. Nachträgliche Änderungen bedürfen einer erneuten Abzeichnung des Vertrages durch beide Parteien.
 - 2.2.2.1. Sind solche zusätzlichen Dokumentationen nicht namentlich, mit einem Datum welches den Stand des Dokuments ausweist erwähnt, so gilt als vereinbart, dass die im Vertrag enthaltenen Aufgabenbereiche, Aufgabenweisend sind und dass der Auftragnehmer diese als Referenz für die Dienstleistungen beziehen kann.
 - 2.2.3. Die Aufgabenbereiche im Vertrag definieren lediglich die Themen die im Rahmen der Dienstleistung behandelt werden, jedoch stellen sie keine Art von Anforderungen dar, welche eine Leistungserbringung in der im Vertrag genannten Zeit nach sich zieht.
 - 2.2.3.1. Die Aufgabenbereiche dienen lediglich der Orientierung innerhalb der Dienstleistung und ersetzen nicht die Anforderungsdokumentation.
- 2.3. Der IT Support erfolgt ausschließlich als Dienstleistung, wie unter 2.1 geschildert. Je nach Supportart kann auch ein mit dem Kunden vereinbartes Wöchentliches oder Monatliches Zeitkontingent genutzt werden.
 - 2.3.1. Definition Zeitkontingent – im Rahmen der angebotenen Dienstleistungen werden auch Zeitpakete angeboten, welche von dem Kunden zu den vereinbarten Konditionen abgerufen werden können.

- 2.3.2. Als „Abgerufen“ gelten auch Stunden welche im Rahmen von vereinbarten Dienstleistungen erbracht werden, auch ohne Zutun des Kunden.
- 2.3.3. Generell gilt als vereinbart, dass im Falle von Support Situationen, die Arbeitsstunden ohne weiterer Benachrichtigung an den Kunden wahrgenommen werden können, um den Supportgegenstand entsprechend firstgerecht bearbeiten zu können.
- 2.3.3.1. Ein Ausschluss dieses Verfahrens muss schriftlich im Vertrag festhalten werden, anderenfalls gilt 2.3.3 als vereinbart.
- 2.3.3.2. Es gilt jedoch als vereinbart, trotz eines Handlungsausschlusses, dass die zusätzlich anfallende Kommunikation, sowie alle anderen Handlungen, welche zur Herbeiführung einer Handlungsfreigabe führen, dem Kunden in Rechnung gestellt werden, bzw. vom gebuchten Zeitkontingent abgezogen werden.
- 2.3.4. Die Zeitkontingente werden zu den vertraglich definierten Konditionen angeboten. Diese vertragliche Definition beinhaltet sowohl die Stundenanzahl, den Zeitraum für die Erbringung, die Kosten für das Zeitkontingent sowie die Art und den Rahmen der Tätigkeit.
- 2.3.5. Die Zeitkontingente werden nicht von einem Zeitraum in den nächsten übertragen. Abweichungen von diesem Vorgehen werden im jeweiligen Vertrag geregelt.
- 2.4. Gegenstand eines Auftrages kann sein:
- Erstellung einer Ist-Aufnahme / Problemanalyse
 - Erstellung von Projekt- / Supportdokumentation
 - Erstellung von Individualsoftware
 - Einsatz von Standardsystemen / Standardsoftware
 - Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Software und Hardware
 - Erwerb von Werksnutzungslizenzen
 - Konfiguration & Inbetriebnahme
 - Telefonischer Support
 - Wartungsarbeiten an Soft- und Hardware
 - Sonstige Dienstleistungen
- 2.5. Der Umfang Ausarbeitung von Lösungskonzepten für alle Arten von Dienstleistungen ist abhängig von der Komplexität und den Umfang der erforderlichen Arbeiten. Diese richten sich u.a. nach der Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen sowie weiterer Hilfsmittel. Dazu gehören auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten, welche im ausreichenden Maß, kostenfrei in einer festgelegten Zeit vom Kunden, zur Verfügung gestellt werden müssen.
- 2.5.1. Dokumentation von Anforderungen, Lösungen sowie aller notwendigen Vorbereitungsarbeit gilt bereits als Teil der Dienstleistung und wird gegen Kostenabrechnung geleistet.
- 2.5.2. Die Form der Ausarbeitung des Konzepts / Lösung obliegt dem Auftragnehmer sofern nicht anders schriftlich vereinbart.
- 3. Erbringung der Dienstleistungen**
- 3.1. Die Erbringung der Leistungen erfolgt in der Regel zwischen 8 und 17Uhr (CET) von Montag bis Freitag, sofern nicht anders schriftlich im Vertrag vereinbart.
- 3.2. Sonstige Arbeitszeiten können generell angeboten werden, jedoch werden hierfür Aufschläge erhoben

3.2.1. Die Aufschlagsregelung sieht wie folgt aus:

Zeitraum	Zuschlag
Montag bis Freitag 17:00 bis 20:00	25%
Montag bis Freitag 20:00 bis 00:00	50%
Montag bis Freitag 00:00 bis 06:00	75%
Montag bis Freitag 06:00 bis 08:00	50%
Samstag und Sonntag 08:00 – 17:00	50%
Samstag und Sonntag 17:00 – 00:00	75%
Samstag und Sonntag 00:00 – 08:00	100%
Gesetzliche Feiertage Schleswig-Holstein DE 00:00 bis 23:59	100%

3.2.1.1. Der Aufschlag der Stundenpreise kann durch den Auftragnehmer aus Kulanz erlassen werden. Der Erlass bedarf keiner gesonderten Benachrichtigung an den Kunden.

3.2.2. Die Erbringung von Dienstleistungen außerhalb der Regelarbeitszeiten wird dem Kunden mitgeteilt.

3.2.2.1. Sofern die Leistungserbringung außerhalb der Norm Arbeitszeit zwischen 08:00 – 17:00 nicht gewollt ist, so muss dies innerhalb des entsprechenden Vertrages vermerkt werden.

3.2.3. Für die Verrichtung von einigen Dienstleistungen ist der Einschluss der Freigabe erforderlich. Eine solche Notwendigkeit wird im Vertrag entsprechend ausgewiesen.

3.2.4. Bei Zeitkontingenten können Arbeitszeiten ausgeschlossen werden. Dies wird innerhalb der jeweiligen Verträge separat geregelt.

3.2.4.1. Gesonderte Anpassungen der Zeitkontingentregelung bedürfen der schriftlichen Definition im Vertrag.

3.3. Sollte sich im Zuge der Dienstleistung herausstellen, dass die Umsetzung, gemäß dem Vertrag nicht umsetzbar bzw. Juristisch unmöglich ist, so muss der Auftragnehmer dies umgehend bei dem Kunden anzeigen. Ändert der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung für eine weitere Umsetzung, so kann der Auftragnehmer die weitere Durchführung der Dienstleistung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Umsetzung eine Folge eines Versäumnisses des Kunden, wiederholte Verspätungen von Informationen, Anforderungen, Umsetzungsfeedbacks, Abnahmen von Arbeitspaketen, oder nachträglichen Änderungen der Anforderungen oder der Aufgabenfelder, ist der Auftragnehmer berechtigt von dem Vertrag zurückzutreten. Die bis dahin angefallenen Kosten und Spesen sowie alle anfallenden Abbaukosten sind vom Kunden zu ersetzen.

3.4. Ein Versand der Software, sofern für die Lösung zutreffend, auf Datenträgern, sowie der Dokumentation und Leistungsbeschreibung erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Ein versicherter Versand wird nur auf Wunsch des Kunden genutzt.

3.5. Erforderliche Schulungen sowie weiterführende Erklärungen und Dokumentation, werden gesondert in Rechnung gestellt, sofern nicht in Verträgen schriftlich inkludiert.

3.6. Das Projektmanagement unterstützt den Kunden bei der Durchführung der Dienstleistung, sofern dies ein Teil des Dienstleistungsumfangs ist.

3.6.1. Dabei entstehende Liefertermine dienen der Koordination der Lieferungen. Sofern nicht anders im Vertrag definiert, sind diese Daten ein Teil der Leistung welche im Rahmen der Dienstleistung erbracht werden. Ihre Verbindlichkeit ist nur gegeben,

wenn die Liefertermine im Vertrag ausdrücklich als verbindlich vermerkt und abgezeichnet wurden durch den Auftragnehmer.

4. Sonstige Leistungen

- 4.1. Bei Bestellung von Standardprogrammen/Webanwendungen bestätigt der Kunde mit der Bestellung, die Kenntnis des Leistungsumfangs der bestellten Software/Anwendung.

5. Lösungs- und Anforderungsdokumentation

- 5.1. Je nach Art der Dienstleistung werden Lösungs- und Anforderungsdokumente erstellt
- 5.2. Die zusätzliche Dokumentation muss im Vertrag als Anforderung zur Erstellung genannt sein, denn ein generelles Recht auf Dokumentation besteht nicht.

6. Preise, Steuern und Gebühren

- 6.1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die Preise für Versand verstehen sich ab Geschäftsstelle bzw. Auftragsstelle des Auftragnehmers. Die Kosten für Versandmaterial, Datenträger sowie weitere damit verbundene Kosten werden separat in Rechnung gestellt.
- 6.2. Bei Standardprogrammen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Beratung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet, unter Berücksichtigung der Regelungen im zugehörigen Vertrag. Abweichungen von dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.
- 6.3. Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Kunden gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit, sofern nicht anders im Vertrag geregelt.

7. Liefertermine

- 7.1. Die Liefertermine müssen zwischen dem Kunden und Auftragnehmer bestimmt werden
 - 7.1.1. Die Liefertermine, auf welche sich der Kunde und der Auftragnehmer geeinigt haben, müssen schriftlich im Vertrag bzw. einem im Vertrag vermerkten Dokument aufgenommen und schriftlich bestätigt werden.
 - 7.1.2. Es wird unterscheiden zwischen geplanten und bestätigten Terminen
 - 7.1.2.1. Geplante Termine sind freibleibend und unverbindlich, auch wenn deren Erfüllung durch den Auftragnehmer immer angestrebt wird
 - 7.1.2.2. Bestätigte Termine sind verbindliche Termine die vom Auftragnehmer einzuhalten sind
 - 7.1.2.3. Die Art der Termine wird jeweils in den Verträgen ausgewiesen. Sofern keine genaue Bezeichnung der Terminart gekennzeichnet ist, so ist von einem geplanten Termin auszugehen.
- 7.2. Der Auftragnehmer ist bestrebt die Termine für die Erfüllung (Fertigstellung bzw. Erreichung von Meilensteinen) möglichst genau einzuhalten.
- 7.3. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde seiner Mitwirkungspflicht beschrieben unter 8.1 sowie der zugehörigen Unterpunkte erfüllt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch sich ändernde Anforderungen, unrichtige, unvollständige Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellten Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug der im Vertrag stehenden Liefertermine des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Kunde.

7.4. Sofern der zu liefernde Vertragsgegenstand aus mehreren Einzeleinheiten besteht, so können die Einheiten jeweils als Teillieferung erfolgen.

8. Verpflichtungen des Kunden

8.1. Der Kunde ist verpflichtet die Ausrichtung und Umsetzung der Dienstleistung zu Überwachen

8.1.1. Dies schließt folgendes ein

- Definition sowie Überwachung der Zielsetzung und Umsetzung
- Mitwirkung an der Dokumentation der Anforderung sowie die Sicherstellung der Richtigkeit dieser

8.1.2. Der Kunde kann die Überwachung der Dienstleistung dem Dienstleister selbst übertragen, erkennt jedoch damit an, dass die Interne Dienstleisterseitige Überwachung im Rahmen der bekannten Aufgabenfelder des Vertrages erfolgen, sowie der zusätzlichen schriftlich erwähnten Zusatzdokumente, sofern im Vertrag gelistet.

8.1.2.1. Es besteht kein genereller Anspruch auf eine spezifische Form der Überwachung durch den Dienstleister, sofern diese nicht im Vertrag explizit gelistet wird.

8.1.2.2. Im Falle von fehlenden Informationen sowie vereinbarter Berichte, ist der Kunde angehalten die fehlenden Informationen umgehend in schriftlicher Form (per E-Mail) an den Auftragnehmer zu melden.

Hierfür muss zwingend bei Mailverkehr die folgende E-Mail Adresse in Kopie gesetzt werden:

pmbo@intersky-consulting.de

8.1.2.3. Der Auftragnehmer wird sich nach Meldung von fehlenden Informationen und Berichten, um die Lösung des Sachverhalts umgehend kümmern. Der Kunde erkennt jedoch an, dass im Falle keiner genauen Bestimmung der zu meldenden Informationen und Berichte im Vertrag, die zusätzlichen Vereinbarungen zu einer Änderung des Vertrages führen können. Diese Änderung muss vor Inkrafttreten von beiden Parteien abgezeichnet werden.

8.2. Die Abnahme der Aufgabenpakete, welche im Rahmen der Dienstleistung umgesetzt wurden, können im Rahmen eines kundenspezifischen Abnahmeverfahrens abgenommen werden. Dieser Vorgang ist auch ein Teil der Dienstleistung selbst.

8.2.1. Die Abnahme der jeweiligen Aufgabenpakete erfolgt auf schriftlichem Wege. Sofern der Kunde ab Lieferung vier Wochen verstreichen lässt, ohne eine entsprechende Abnahme, so gilt das gelieferte Aufgabenpaket mit dem Enddatum des genannten Zeitraums als abgenommen.

8.2.2. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Kunden ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um schnellstmögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine erneute Abnahme erforderlich.

8.2.2.1. Ob ein etwaiger Mangel laut Dokumentation vorliegt wird durch den Auftragnehmer geprüft.

8.2.2.2. Der Kunde stimmt zu, dass wenn aus der Dokumentation nicht eindeutig hervorgeht, das eine Lösung ganz spezifisch zu funktionieren hat, es sich dann nicht um einen Mangel handelt. In einem solchen Fall wurde entweder die

Funktion so interpretiert wie es aus den Aufzeichnungen hervorgeht oder die Funktion fehlt, da sie im Rahmen der Dienstleistung innerhalb der bis dahin geleisteten Dienstleistungszeit, nicht zu liefern gewesen ist.

8.2.2.3. Abweichungen der gelieferten Software, Waren, Dienstleistungen vom Angebot/Vertrag sind zulässig, sofern sie die Leistungen des im Angebot/Vertrag genannten Gegenstandes erfüllen.

8.2.2.4. Sollte es sich bei einem gemeldeten Mangel, um keinen Mangel im beschriebenen Sinn handeln, dann werden die Aufwendungen für die Bearbeitung der Mangeluntersuchung dem Kunden zur Rechnung geführt.

9. Zahlung

9.1. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Rechnungserhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

9.2. Sofern nicht anders schriftlich geregelt, werden die Dienstleistungskosten monatlich zur Rechnung geführt.

9.3. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen. Dies kann daher zur Rechnungsstellung vor Ablauf eines Monats führen.

9.4. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Dienstleistungsvertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Kunden zu tragen. Dies betrifft sowohl Supportverträge als auch durch den Auftragnehmer angenommenen Verträge.

9.5. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet, jedoch mindestens 8% zzgl. einer Bearbeitungsgebühr. Bei Nichteinhaltung einer Verzugsfrist von zwei Wochen ab Fälligkeit, ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Rechnungen fällig zu stellen sowie geleistete Stunden und Lieferungen umgehend mit einer sofortigen Fälligkeit zu fakturieren.

9.6. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemänglungen zurück zu halten.

10. Urheberrecht und Nutzung

10.1. Brand und Design

Durch Intersky Consulting erstellte Logos oder Brand Designs, Materialien, Grafiken sowie durch Intersky Consulting lizenzierte Bilder (bearbeitet / unbearbeitet) werden im Rahmen der Dienstleistung für die weitere Nutzung an den Kunden übergeben. Hierbei erteilt Intersky Consulting ein entsprechendes Nutzungsrecht. Wenn nicht anders Vereinbart wird das Nutzungsrecht nicht zeitlich begrenzt und exklusiv erteilt.

10.1.1. Die Designer des Auftragnehmers suchen ständig nach Neuerungen auf dem Markt, werden daher von Trends und Styles inspiriert. Es erfolgt durch den Auftragnehmer keine rechtliche Prüfung der verwendeten Formen und Farbkombinationen, so dass der Auftragnehmer keinerlei Haftung übernimmt für jegliche Rechtsfolgen bei Design / Grafik / Brandbezogenen Auseinandersetzungen.

10.1.2. Der Auftragnehmer kann jedoch eine Prüfung der Designs auf Wunsch des Kunden vornehmen. Diese kostenpflichtige Dienstleistung dient nur der Unterstützung des

Kunden bei der Sicherung der Marken & Designrechte. Der Kunde spricht den Auftragnehmer bei dieser unterstützenden Dienstleistung von jeglichen Rechtsansprüchen / Rechtsfolgen frei und erkennt an, dass die Rechtssicherung vollständig durch den Kunden zu erfolgen hat.

10.2. Desktop Anwendungen, Web Anwendungen, Server Anwendungen, Mobile App's

10.2.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Diese Regelung gilt für alle Softwarearten, wenn nicht anders im Vertrag festgehalten.

10.2.2. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich ein Nutzrecht erworben. Eine Verbreitung durch den Kunden ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

10.2.2.1. Sämtliche von uns hergestellten und vertriebenen Software-Programme werden nur unter der Bedingung verkauft, dass der Kunde unsere AGB anerkennt. Mit der Lieferung und Bezahlung der Software-Programme wird kein Eigentum am Programm erworben, sondern lediglich das Nutzrecht am Programm. Die Programme bleiben Eigentum der jeweiligen Hersteller. Eine Reproduktion der Software-Programme, ganz oder auszugsweise, auf gleiche oder andere Träger, ist dem Kunden vorbehaltlich einer anderen schriftlichen Abrede nicht gestattet. Ausgenommen sind Reproduktionen welche der Kunde für Datensicherungszwecke für sich selbst anfertigt, sofern in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden. Diese Reproduktionen dürfen jedoch nicht an Dritte weitergegeben werden. Sie dürfen vom Kunden nur dann verwendet werden, wenn das Original durch Beschädigung oder Zerstörung nicht mehr verwendbar ist. Der Kunde verpflichtet sich, die Programme Dritten weder weiterzugeben noch in sonst irgendeiner Form zugänglich zu machen. Dritte in diesem Sinne sind auch verbundene Unternehmen des Kunden. Ausschlossen ist auch die Reproduktion der Software-Programme ganz oder auszugsweise zum Zweck der gleichzeitigen Verwendung innerhalb des gleichen Betriebes des Kunden zur Benützung auf mehreren Computersystemen.

10.2.3. Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Kunden gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge. Eine solche Nutzung muss dem Auftragnehmer angemeldet werden, samt der Offenlegung der Art und Weise der Nutzung sowie der entsprechenden Spezifikationen.

10.2.4. Eine Änderung am Core Code durch Dritte (Core Hack) und nicht durch den Auftragnehmer (Intersky Consulting) ist von Rechtswegen ausgeschlossen und führt zu Schadensersatzansprüchen durch Verletzung der Nutzungsrechte.

11. Rücktrittsrecht

- 11.1. Rücktritt/Stornierung einer Dienstleistung ist grundsätzlich möglich, wenn innerhalb des Vertrages nicht eine entsprechende separate Regelung genannt ist, welche den Rücktritt/Stornierung gesondert regelt. Der Auftragnehmer hat in einem Rücktritt/Stornierung Fall das Recht, alle erbrachten Leistungen und gelieferten Vertragsgegenstände, sowie Gegenstände welche bereits für den Kunden in Auftrag gegeben wurden, sich auf dem Transportwege befinden, bzw. in irgendeiner Art Lizenziert wurden für den Kunden zur Rechnung zu führen.
- 11.2. Sollte im Vertrag ein Ausschluss des Rücktritts/Stornierung vermerkt sein, dann muss der Auftragnehmer der Rücktritts- /Stornierungsanfrage in schriftlicher Form zustimmen. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten, wie unter 11.1 genannt, eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes / Dienstleistung zu verrechnen, sofern im Vertrag eine Stundenanzahl bzw. ein Budget für die Umsetzung der Dienstleistung genannt wurde.
- 11.2.1. Bei Zeitkontingenten gilt die gesamte noch nicht verrechnete Zeit, für den im Vertrag vereinbarten Zeitraum, als Grundlage für die Berechnung der Stornogebühr.
- 11.3. Rücktritt/Stornierung Anfragen können nur in schriftlicher Form an den Auftragnehmer erfolgen. Dabei kann entweder per E-Mail oder auf Postwegen ein Schreiben zugestellt werden, mit einem durch einen Zeichnungsberechtigten unterschriebenen Schreiben.
- 11.4. Vereinbarte Lieferfristen unterstehen dem Grundsatz des Vertrages beschrieben unter 2.1.
- 11.4.1. Das Datum der Auslieferung der jeweiligen Lieferteile muss schriftlich im Vertrag festgehalten werden. Hierbei wird wie unter Punkt 7. zwischen Termintypen unterschieden.
- 11.4.2. Bevor der Kunde entsprechend von der Stornierung beschrieben unter 11. Gebrauch macht, müssen zuvor alle Mittel ausgeschöpft worden sein, um eine Besserung herbeizuführen. Hierzu gehören die entsprechenden Eskalationen durch befugte Vertreter des Kunden an den Auftragnehmer, mit den formulierten Problemen und der erwarteten Besserung der Zusammenarbeit.

12. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

- 12.1. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Pkt. 8.2.2. schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Kunde dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.
- 12.2. Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Auftragnehmer

zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Auftragnehmer durchgeführt.

- 12.3. Intersky Consulting ist im Falle einer Gewährleistungspflicht frei, entweder Ersatzlieferungen oder Nachbesserungen anzubieten. Bei Verwendung dieser AGB im kaufmännischen Verkehr ist Intersky Consulting außerdem berechtigt, die Gewährleistung auf die Abtretung eigener gegenüber Hersteller, Lieferanten oder Autoren bestehenden Gewährleistungsansprüche zu beschränken, es sei denn, der Mangel hat seine Ursache überwiegend im Verantwortungsbereich von Intersky Consulting.
- 12.4. Ein weitergehender Anspruch des Kunden auf Ersatz eines unmittelbaren oder mittelbaren Schadens ist ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden ist auf eine grobfahrlässige Vertragsverletzung durch Intersky Consulting zurückzuführen
- 12.5. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.
- 12.6. Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind. Des Weiteren übernimmt der Auftragnehmer auch keine Gewähr für Software und Hardware Dritter, oder Störungen sowie Einflüsse innerhalb der Betriebsstätten dieser oder für Netzwerkprobleme zwischen Server und Endnutzer.
- 12.7. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Kunden bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.
- 12.8. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

13. Abtretbarkeiten von Ansprüchen

- 13.1. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus einem Vertrag mit Intersky Consulting abzutreten, es sei denn, dass Intersky Consulting einer Abtretung schriftlich zugestimmt haben.

14. Haftung

- 14.1. Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist gegen den Auftragnehmer und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, sofern zum Zeitpunkt der Anwendung gesetzlich zulässig. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer sind in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

15. Gewerbliche Schutzrechte

- 15.1. Andere schriftliche Abreden vorbehalten, übernimmt Intersky Consulting keine Haftung dafür, dass die gelieferten Waren/Software nicht gewerbliche Schutzrechte Dritter verletzen. Der Kunde ist verpflichtet, Intersky Consulting unverzüglich Mitteilung zu machen, falls ihm gegenüber derartige Verletzungen gerügt werden sollten.

- 15.2. Ist die gelieferte Ware / Software nach Entwürfen oder Anweisungen des Kunden gebaut / umgesetzt worden, so hat dieser Intersky Consulting durch Anerkennung dieser AGB von sämtlichen Forderungen freigestellt, die aufgrund von Verletzungen gewerblicher Schutzrechte von Dritten erhoben werden. Etwaige Prozesskosten sind angemessen zu bevorschussen.

16. Loyalität

- 16.1. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 24 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen. Das Jahresgehalt berechnet sich nach dem realen Jahresverdienst, oder im Falle des Auftragnehmers, welcher seine Mitarbeiter in Rahmen von Dienstleistungen anderen Unternehmen überlässt, an dem Stundenpreis ohne Rabatte hochgerechnet auf ein Jahr.

Gerechnet wird – 12 Monate x 21 Tage x 8 Stunden = 2016 Arbeitsstunden

2016 Arbeitsstunden x Stundenpreis = pauschale Schadenersatzhöhe

17. Höhere Gewalt

- 17.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Tod, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

18. Datenschutz

- 18.1. Intersky Consulting ist berechtigt, die bezüglich der Geschäftsverwendung oder im Zusammenhang mit dieser erhaltenen Daten über Kunden, gleich ob diese vom Kunden selbst oder von Dritten stammen, im Rahmen der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes zu verarbeiten

19. Sonstiges

- 19.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1. Soweit nicht anders vereinbart, gelten zwischen den Parteien zur Anwendung kommende gesetzliche Bestimmungen ausschließlich nach deutschem Recht. Dies gilt auch dann wenn der Auftrag für ein Unternehmen mit Sitz im Ausland oder auch im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Verbraucherschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Verbraucherschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.