

Allgemeine Geschäfts-, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

DIE IN DIESEM DOKUMENT GENANNTE BEDINGUNGEN SIND GRUNDLAGE SÄMTLICHER WERKSVEREINBARUNGEN ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DER FIRMA INFORMATIK-SERVICE HENNING SCHAEFER

STAND 14.12.2009

1. GÜLTIGKEITSBEREICH UND ANWENDBARKEIT

Die in diesem Dokument festgelegten Geschäftsbedingungen gelten für alle Aufträge und Vereinbarungen, die mit der Informatik-Service Henning Schaefer ab 01. Januar 2010 getroffen werden. Sie treten mit mündlicher oder schriftlicher Vergabe eines Auftrags in Kraft. **Der Kunde akzeptiert mit Erteilung des Auftrags sämtliche in diesem Dokument erwähnten Bestimmungen.** Sollte der Kunde mit einzelnen Bestimmungen dieses Dokuments nicht einverstanden sein, so hat er dies vor Vergabe des Auftrags mitzuteilen.

2. ABWEICHUNG VON DIESEN BEDINGUNGEN UND INDIVIDUELLE VEREINBARUNGEN

Mit einem Kunden können projektbezogen oder dauerhaft abweichende Bestimmungen abgesprochen werden; für diesen Kunden gelten dann je nach Absprache für den entsprechenden Auftrag bzw. für alle zukünftigen Aufträge diese abweichenden Bestimmungen. Bestimmungen dieses Dokuments, die in den individuellen Absprachen nicht berücksichtigt werden, bleiben weiterhin gültig. **Eine derartige Absprache tritt erst nach schriftlicher Bestätigung durch die Informatik-Service Henning Schaefer in Kraft.**

3. PREISANGABEN

Alle Angaben von Preisen und Geldbeträgen, die im Rahmen der Kommunikation mit Informatik-Service Henning Schaefer sowie innerhalb dieses Dokuments genannt werden, verstehen sich, sofern dies nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet ist, **zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in Höhe von derzeit 19%.**

4. UMFANG DER LEISTUNG

Der Umfang der von Informatik-Service Henning Schaefer vollbrachten Leistungen für den Kunden richtet sich grundsätzlich nach den durch die vom Kunden **vor der Auftragsvergabe** schriftlich oder mündlich mitgeteilten Anforderungen. Sämtliche verbindlichen Angebote, die auf Wunsch des Kunden ausgestellt werden, beziehen sich auf die zum Zeitpunkt der Angebotserstellung bekannten Anforderungen. Informatik-Service Henning Schaefer behält sich vor, bei einem Mehraufwand von bis zu 10% des Auftragsvolumens diesen Mehraufwand gemäß den gesetzlichen Richtlinien ohne Angebotskorrektur in Rechnung zu stellen. Bei höherem Mehraufwand wird Informatik-Service Henning Schaefer den Kunden darüber in Kenntnis setzen und auf Wunsch ein weiteres schriftliches oder mündliches Angebot erstellen. Gleiches gilt für die Umsetzung von Anforderungen, die erst nach Auftragsvergabe durch den Kunden geäußert werden und die bezüglich des ursprünglich vorgelegten Angebots einen Mehraufwand von mehr als 10% darstellen.

Stellt sich heraus, daß der tatsächliche Aufwand zur Fertigstellung des Auftrags geringer als die im Auftragsvolumen vorgesehenen Beträge liegt, so reduziert sich der vom Kunden zu zahlende Betrag entsprechend. Sofern der Kunde dieser Regelung nicht ausdrücklich widerspricht, wird der überschüssige Betrag auf zukünftige Wartungs- und Supportaufgaben des gleichen Projekts angerechnet. Eine Auskunft über das hierdurch zur Verfügung stehende Zeitkontingent kann der Kunde jederzeit anfordern.

Nacharbeiten oder Ergänzungen zu bestehenden Anforderungskatalogen können auf Kulanzbasis bearbeitet werden; hierüber ist jedoch eine **schriftliche oder mündliche Bestätigung** der Informatik-Service Henning Schaefer erforderlich.

Zusätzliche Anforderungen, die nach Auftragsvergabe eingereicht werden und für die durch den Kunden kein separates Angebot angefordert wird, werden mit dem vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

Nacharbeiten aufgrund von Fehlern, die eine korrekte Verwendung des gelieferten Produkts verhindern (hierzu zählen auch grobe Darstellungsfehler von Web-Anwendungen in gängigen Browsern, siehe hierzu unten) oder die erforderlich sind, um die vor der Auftragsvergabe vom Kunden mitgeteilten Anforderungen zu erfüllen, werden im Rahmen der Gewährleistung ohne Mehrkosten behoben, **sofern die einwandfreie Funktionsweise des Produkts nicht bereits durch den Kunden bestätigt wurde („Abnahme“).** Vor der Abnahme des Produkts obliegt es dem Kunden, das gelieferte Produkt auf eventuelle Fehlfunktionen oder nicht erfüllte Anforderungen zu testen.

Der Kunde hat das gelieferte Produkt innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens (üblicherweise 3 Werktage) nach der Auslieferung auf korrekte Funktionsfähigkeit zu überprüfen und etwaige Mängel unverzüglich zu melden. Erfolgt innerhalb dieses Zeitrahmens keine Meldung, so gilt das Produkt als implizit abgenommen. Anschließend eingereichte Korrekturwünsche werden nach den üblichen Stundensätzen für die Wartung eines in Betrieb befindlichen Software-Produkts berechnet.

Ein Web-Projekt gilt als ausgeliefert, wenn dem Kunden mitgeteilt wurde, daß alle Funktionen vollständig umgesetzt wurden, auch wenn die Installation auf dem Zielsystem noch nicht erfolgt ist, sofern dem Kunden ein vollumfänglicher Zugriff auf das System in einer Entwicklungsumgebung zur Verfügung steht. **Ein Desktop-Projekt gilt als ausgeliefert, wenn dem Kunden ein als „Release Candidate“ markierter Entwicklungs-**

Meilenstein überstellt wurde. Sofern kein Release Candidate erstellt wird, zählt der Tag der Übersendung der lauffähigen Software-Version als Auslieferungsdatum.

Web-Anwendungen werden grundsätzlich durch Informatik-Service Henning Schaefer auf den zum Bearbeitungszeitpunkt aktuellsten Browsern der Marken Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera sowie Apple Safari, sowie ggf. noch in der Entwicklung befindlicher zukünftiger Versionen dieser Produkte getestet, sofern keine abweichende Absprache mit dem Kunden getroffen wurde. **Eine Funktionsgarantie wird jedoch nur für Browser der Marken Internet Explorer und Mozilla Firefox in der jeweils aktuellen, zur allgemeinen Verwendung freigegebenen Produktversion gegeben.** Ist eine Webanwendung in einem der übrigen erwähnten Browser nicht korrekt darstellbar oder verwendbar, so wird Informatik-Service Henning Schaefer dies dem Kunden mitteilen. **Nach Abnahme eines Produkts sind Anpassungen auf zukünftige Browserversionen grundsätzlich kostenpflichtig.**

Support-Einsätze, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung gelieferter Produkte durch den Kunden erforderlich werden (hierzu zählt auch die Installation eines Softwareprodukts in einer ungeeigneten Umgebung und Probleme mit der Zusammenarbeit von Produkten Dritter), sind grundsätzlich kostenpflichtig, sofern keine abweichende Absprache getroffen wurde. Im Zweifelsfall obliegt es dem Kunden, nachzuweisen daß eine Fehlfunktion nicht durch eine unsachgemäße Bedienung durch den Kunden ausgelöst wurde. Nähere Details finden sich im Abschnitt „Support-Einsätze“.

Das Deployment (Installation) von Web-Projekten auf Hosting-Angeboten, die nicht von der Teufel NET Engineering GmbH, Stuttgart oder der ONETASTE | Media Felix Fuchslocher, Stuttgart, erbracht werden, **ist grundsätzlich in Angeboten nicht enthalten.** Für ein Deployment auf solchen Systemen (z.B. bei 1&1, Hosteurope, Strato) fallen aufgrund der erfahrungsgemäß auftretenden Schwierigkeiten bei Inbetriebnahme auf Systemen anderer Anbieter zusätzliche Gebühren in Höhe des real angefallenen Zeitaufwands an.

Ebenfalls kostenpflichtig ist die Beauftragung von Leistungen, die im Rahmen der dem Kunden zur Verfügung gestellten Werkzeuge durch den Kunden selbst vollbracht werden können. Hierzu zählt beispielsweise die Pflege der Inhalte einer Webseite, die mit einem Content-Management-System ausgerüstet ist, auf das der Kunde Zugriff besitzt. Diese Leistungen zählen als „Support-Einsätze“ und sind im entsprechenden Abschnitt erläutert.

5. ZUSAMMENARBEIT MIT DRITTANBIETERN

Einige Leistungen, die im Rahmen der Durchführung eines Auftrags durch die Informatik-Service Henning Schaefer ausgeführt werden müssen, werden von Drittanbietern erbracht. Hierüber wird der Kunde vor der Auftragsvergabe in Kenntnis gesetzt. **Sämtliche Angebote, die durch die Informatik-Service Henning Schaefer abgegeben werden, verstehen sich exklusive der Leistungen von Drittanbietern. Alleinigiger Vertragspartner hinsichtlich dieser Leistungen durch Drittanbieter ist der jeweilige Drittanbieter.** Der Drittanbieter erstellt ggf. ein eigenes Angebot und stellt in jedem Fall eigene Rechnungen. Eventuelle Streitigkeiten im Zusammenhang mit Leistungen durch Drittanbieter sind durch den Kunden direkt mit diesen zu klären.

6. TERMINVEREINBARUNGEN UND PFLICHTEN DES KUNDEN

Informatik-Service Henning Schaefer ist stets bestrebt, Kundenaufträge so schnell wie möglich abzuarbeiten. Hierzu ist jedoch die intensive Mitarbeit des Kunden erforderlich. Werden Terminabsprachen (beispielsweise zu Fertigstellungs- und Auslieferungsterminen) getroffen, so sind diese nur gültig, sofern der Kunde die von ihm zu liefernden Informationen und Artefakte (z.B. graphische Vorlagen im Rahmen der Entwicklung von Webanwendungen) zu den festgesetzten Terminen und in der erforderlichen Qualität liefert. **Eventueller Mehraufwand durch Verzug des Kunden oder mangelhafte Qualität der gelieferten Artefakte wird gesondert in Rechnung gestellt.**

Wird ein Starttermin für die Bearbeitung eines Projekts mit einer Projektzeit von mehr als 2 Personentagen mit dem Kunden schriftlich oder per E-Mail vereinbart und sind vom Kunden bis zu diesem Termin Artefakte zu liefern, so fallen bei schuldhaftem Verzug des Kunden (z.B. nicht vollständige Lieferung der vereinbarten Artefakte) Ausfallgebühren in Höhe eines Tagessatzes (höchstens 50% des vereinbarten Projektvolumens) an, sofern der Kunde seinen voraussichtlichen Verzug nicht mindestens 7 Tage vor dem vereinbarten Termin schriftlich oder mündlich mitteilt. Diese Regelung gilt insbesondere dann, wenn von Seiten der Informatik-Service Henning Schaefer eine schriftliche Erinnerung an den Projekt-Starttermin an den Kunden übersandt wurde und keine abweichende Regelung getroffen wurde.

7. PROJEKTBEZOGENE ABRECHNUNG

Im Regelfall erfolgt die Abrechnung eines Projekts nachdem das Produkt vollständig dem Kunden ausgeliefert wurde anhand einer Rechnung, die sämtliche im Rahmen des Projekts angefallenen Kosten beinhaltet. Auf Wunsch des Kunden, und wenn der Bearbeitungszeitraum des Angebots mehr als 1 Monat beträgt, können Abschlagszahlungen vereinbart werden. Gleiches gilt, wenn im Rahmen eines Projekts mehrere unterschiedliche Produkte entwickelt werden müssen. In diesem Fall erfolgt nach Bereitstellung eines jeden Produkts die Abrechnung der bei der Entwicklung dieses Produkts angefallenen Kosten.

Kann der Kunde absehen, daß eine Einmalzahlung über den gesamten Projektbetrag nicht möglich ist, so ist die Informatik-Service Henning Schaefer hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen. In solchen Fällen wird versucht, eine Ratenzahlung über den Gesamt-Rechnungsbetrag mit einer Laufzeit von maximal 3 Monaten zu vereinbaren. Zinsen fallen in diesem Fall nicht an.

Bei Aufträgen, die einen Auftragswert von 200 Euro nicht übersteigen und zu denen der Kunde nicht explizit eine separate Rechnung wünscht, gilt bezüglich der Abrechnung die Regelung für Support-Einsätze aus Abschnitt 8.

Rechnungen sind grundsätzlich innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung per Überweisung auf die in der Rechnung erwähnte Bankverbindung zu begleichen, sofern auf der Rechnung kein abweichender Zahlungstermin genannt wird oder anderweitig Zahlungsaufschub gewährt wurde.

Mit Begleichung der Schlußrechnung erklärt der Kunde darüber hinaus, daß alle Funktionen des gelieferten Produkts korrekt und vollständig umgesetzt wurden (siehe hierzu auch Abschnitt 4), auch wenn kein separates Abnahmedokument unterzeichnet wurde.

Bei Nichtbegleichung einer Rechnung innerhalb der gesetzten Fristen oder bei Einspruch des Kunden gegen eine Rechnung behält sich Informatik-Service Henning Schaefer vor, die **weitere Entwicklung sämtlicher Aufträge des Kunden bis zur Ausräumung der Einwände bzw. vollständigen Begleichung aller offenen Rechnungen auszusetzen und ggf. bereits in Betrieb befindliche noch nicht bezahlte Produkte vorübergehend außer Betrieb zu nehmen**. Alle Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der Informatik-Service Henning Schaefer.

8. SUPPORT-EINSÄTZE

Alle Aufträge, die außerhalb der formellen Beauftragung eines Produkts im Rahmen eines Projekts erteilt werden, zählen als Support-Einsätze. Hierzu zählen auch Nacharbeiten an bereits ausgelieferten Produkten (siehe Abschnitt 4).

Im Angebot zu jedem Projekt mit einem Gesamt-Arbeitsaufwand von mehr als 8 Personenarbeitsstunden sind bereits 2 Stunden Inbetriebnahme-Support enthalten. Im Rahmen dieser Support-Leistungen sind Beratung bei der Inbetriebnahme des Produkts sowie eine kurze Anwenderschulung (per E-Mail oder fernmündlich) bis zum Umfang von 2 Personenarbeitsstunden enthalten. Nimmt der Kunde diese Leistungen nicht binnen 7 Tagen nach Bereitstellung des Produkts in Anspruch, so verfällt das Zeitkontingent.

Darüber hinaus erhält der Kunde zu jedem Projekt, das einen Gesamt-Arbeitsaufwand von 3 Personentagen (24 Personenarbeitsstunden) überschreitet, unaufgefordert ein Angebot über einen passenden Wartungsvertrag. Der Abschluß eines entsprechenden Wartungsvertrags ist nicht verpflichtend, wird jedoch dringend empfohlen.

Support-Einsätze können grundsätzlich schriftlich, per E-Mail, fernmündlich oder per Kurznachrichten-Dienst („Instant Messenger“) während und außerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr) eingereicht werden. Informatik-Service Henning Schaefer ist bestrebt, derartige Aufträge entsprechend der aktuellen Auslastung schnellstmöglich zu bearbeiten, **jedoch kann eine Bearbeitung nur innerhalb von 4 Werktagen nach Eingang des Support-Auftrags garantiert werden.** Voraussetzung hierfür ist, daß der Aufwand des Auftrags 4 Personenstunden nicht übersteigt. In Fällen, in denen eine Bearbeitung innerhalb dieses Zeitraums nicht möglich ist, erhält der Kunde eine zeitnahe Benachrichtigung. Nach vollständiger Abarbeitung eines Support-Einsatzes erhält der Kunde hierüber ebenfalls eine Benachrichtigung.

Jeder eingereichte Support-Auftrag wird mit einem Mindestbetrag in Höhe einer halben Arbeitsstunde berechnet, worin unabhängig vom tatsächlichen Bearbeitungsaufwand eine halbe Arbeitsstunde enthalten ist. Über eine halbe Personenarbeitsstunde hinausgehender Aufwand wird mit dem vereinbarten Stundensatz je angefangener Viertelstunde abgerechnet. Mehrere, im Rahmen einer Kontaktaufnahme (z.B. einem Telefonat bzw. einer E-Mail) eingereichte Anforderungen und Aufträge zählen hierbei als ein Support-Auftrag, so daß z.B. bei 3 eingereichten Anforderungen innerhalb einer einzelnen E-Mail ebenfalls nur ein Mindestbetrag in Höhe einer halben Arbeitsstunde fällig wird; werden diese drei Anforderungen in jeweils separaten E-Mails oder Telefonaten eingereicht, so fällt eine Mindest-Bearbeitungspauschale in Höhe von 1,5 Stunden an.

Die Abrechnung von Support-Einsätzen erfolgt mit Ausnahme der unten genannten Sonderfälle zu dem mit dem Kunden vereinbarten Stundensatz. Sämtliche Support-Einsätze werden zusammengefaßt jeweils am 15. eines Monats in Rechnung gestellt.

Hierbei wird auf der Rechnung zur besseren Transparenz angegeben, an welchem Tag die Beauftragung stattfand, welche Kontaktperson den Auftrag eingereicht hat und welche Leistungen erbracht wurden.

Schließt der Kunde zusammen mit der Beauftragung eines Projekts oder im Nachhinein einen Wartungs- und Supportvertrag ab, so gelten zusätzlich zu den Bestimmungen in diesem Absatz die Bestimmungen für Support- und Wartungsverträge, die in einem separaten Dokument bereitgestellt werden.

Bei dringlichen Support-Einsätzen erfolgt ein Dringlichkeitszuschlag in Höhe des 0,5-fachen des vereinbarten Stundensatzes, d.h für diese Supporteinsätze wird der 1,5-fache Stundensatz berechnet. Dringliche Supporteinsätze sind solche, die

- fermündlich außerhalb der Geschäftszeiten eingereicht werden, unabhängig von der Frist bis zur Fertigstellung (hiervon ausgenommen sind Ausfallmeldungen von Systemen, die eine hohe Verfügbarkeit benötigen, z.B. Netzwerkservers)
- per Kurznachrichten-Dienst („Instant Messenger“) eingereichte Aufträge
- per E-Mail eingereichte Supportaufträge, die Signalwörter wie „Dringend“, „Sofort“ etc. enthalten oder in denen eine Bearbeitungsfrist von weniger als 48 Stunden nach Eingang des Supportauftrags gefordert und durch Informatik-Service Henning Schaefer eingehalten wird oder die über die E-Mail-Adresse notfall@schaefer-informatik.biz eingereicht werden
- per E-Mail mit erhöhter Wichtigkeits-Kennzeichnung im Header (Funktion „Priorität“ im E-Mail-Programm) eingereichte Supportaufträge
- per E-Mail mehrfach kurz hintereinander eingereichte Supportaufträge
- identische, durch mehrere Kontaktpersonen unabhängig voneinander eingereichte Supportaufträge

Grundsätzlich besteht kein Anspruch des Kunden auf zeitnahe Bearbeitung dringlicher Support-Einsätze. Im Rahmen der Kulanzregelung kann jedoch auf die Erhebung des Dringlichkeitszuschlags verzichtet werden, wenn ein Support-Auftrag nicht schneller als regulär eingereichte Supportaufträge abgearbeitet werden kann.

9. REISEKOSTEN

Sofern im Rahmen der Beauftragung einer Leistung abzusehen ist, daß im Rahmen des Projekts Reisekosten für die Informatik-Service Henning Schaefer anfallen, so wird dies bereits bei der Angebotserstellung berücksichtigt. Werden jedoch außerplanmäßige Reisen (z.B. zum Standort des Kunden) erforderlich oder wünscht der Kunde als Alternative zu fermündlicher Kommunikation (z.B. Telefon, Videokonferenzen, Fernwartung) explizit die Anwesenheit der Informatik-Service Henning Schaefer an seinem Standort, **so sind die jeweiligen Kosten für die Anreise sowie eventuelle Übernachtungskosten zzgl. Spesen in voller Höhe vom Kunden zu tragen.** Vor einer Terminabsprache wird der Kunde über die Höhe der voraussichtlich anfallenden Reisekosten informiert. Im Falle der Abarbeitung mehrerer Auftraggeber oder Projekte im Rahmen einer einzelnen Reise werden die Reisekosten anteilig auf die beteiligten Auftraggeber und Projekte aufgeteilt. Bei sonstiger Anwesenheit der Informatik-Service Henning Schaefer am Standort des Kunden, die nicht durch den Kunden explizit gefordert

wurde, fallen keine Reisekosten an. Hierbei bindet sich der Kunde jedoch an den von Informatik-Service Henning Schaefer getätigten Terminvorschlag.

10. PREISGESTALTUNG UND REGELSTUNDENSÄTZE

Die Preisgestaltung richtet sich nach dem geschätzten bzw. tatsächlichen Arbeitsaufwand, der zur vollständigen Bearbeitung eines Auftrags anfällt. Wird im Vorfeld eines Auftrags ein Angebot abgegeben, **so ist der Angebotspreis bindend für alle dem Angebot zugrunde liegenden Anforderungen des Kunden.** Eine Abweichung von bis zu 10% gemäß den gesetzlichen Richtlinien ist ohne weitere Rücksprache mit dem Kunden möglich.

Projekte, die ohne zugrunde liegendes Angebot beauftragt werden, werden anhand des vereinbarten Stundensatzes anhand des Ist-Aufwands je angefangener Viertelstunde abgerechnet.

Für zusätzliche Anforderungen, die erst nach der Beauftragung des Projekts durch den Kunden genannt werden, kann gemäß Artikel 4 dieser Bestimmungen durch den Kunden ein ergänzendes Angebot angefordert werden. **Verzichtet der Kunde darauf, so wird der über den Umfang des ursprünglichen Angebots hinausgehende Aufwand gemäß dem vereinbarten Stundensatz anhand des Ist-Aufwands je angefangener Viertelstunde berechnet.**

Sofern mit einem Kunden projektbezogen oder dauerhaft kein individueller Stundensatz vereinbart wurde, gilt der **Regelstundensatz von 70 Euro** als Basis für alle Preisermittlungen. Ein individueller Stundensatz gilt dann als abgesprochen, wenn er von Informatik-Service Henning Schaefer **schriftlich bestätigt** wurde.

Für Projekte, die einen Gesamtzeitaufwand von 3 Personentagen (24 Personentagen) überschreiten, kann alternativ zu einer stundenweisen Abrechnung eine tagesbasierte Abrechnung gewählt werden. Der reguläre Tagessatz beträgt in diesem Falle 500 Euro (statt 560 Euro bei stundenweiser Abrechnung). Der Tagessatz ist nicht teilbar, so daß nur volle Tage abgerechnet werden.