

Allgemeine Geschäfts-, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

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

STAND 01.01.2017

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 2017 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 Auftraggeber (im folgenden „Kunde“ genannt) 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. Für eine derartige Absprache gilt das Schriftformerfordernis. Sie 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. ANGEBOTSERSTELLUNG

Der Kunde hat die Möglichkeit, nach schriftlicher Übermittlung der Anforderungen an das zu erstellende Produkt ein verbindliches schriftliches Angebot anzufordern. Dieses Angebot gilt für eine Beauftragung innerhalb der im Angebot erwähnten Frist. Fordert der Kunde nicht ausdrücklich ein schriftliches Angebot an, so wird die Umsetzung der genannten Anforderungen gemäß den Bestimmungen in Absatz 14 dieser Geschäftsbedingungen abgerechnet.

Mündlich geäußerte Aufwandsschätzungen stellen grundsätzlich kein verbindliches Angebot im Sinne dieses Absatzes dar.

5. 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 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.

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

Zusätzliche Anforderungen, die nach Auftragsvergabe auf Basis eines schriftlichen Angebots eingereicht werden und für die durch den Kunden nicht ausdrücklich ein separates Angebot angefordert wird, werden gemäß Artikel 14 dieser Geschäftsbedingungen abgerechnet.

Nacharbeiten aufgrund von Fehlern, die nachweislich aufgrund einer Abweichung von den durch den Kunden schriftlich genannten Anforderungen entstehen 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 prüfen.

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 eine betriebsfähige, in Maschinensprache übersetzte Kopie des Produkts übergeben wurde (z.B. durch Installation des Produkts auf dem Zielsystem durch die Informatik-Service Henning Schaefer oder die Zusendung von Datenträgern mit einer betriebsfähigen Kopie des Produkts)

Web-Anwendungen werden grundsätzlich durch Informatik-Service Henning Schaefer auf den zum Bearbeitungszeitpunkt aktuellsten Desktop-Browsern der Marken Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome sowie Apple Safari, sowie ggf. noch in der Entwicklung befindlicher zukünftiger Versionen dieser Produkte getestet, sofern keine abweichende schriftliche Regelung mit dem Kunden getroffen wurde. Eine Funktionsgarantie wird jedoch nur für Desktop-Browser der Marken Internet Explorer, Google Chrome 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 schriftliche 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 ist grundsätzlich in Angeboten nicht enthalten. Für ein Deployment fallen aufgrund der erfahrungsgemäß auftretenden Schwierigkeiten bei Inbetriebnahme auf Systemen anderer Anbieter zusätzliche Gebühren in Höhe des real angefallenen Zeitaufwands an, sofern der Kunde die Installation des Produkts auf dem Zielsystem durch die Informatik-Service Henning Schaefer wünscht.

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.

Grundsätzlich nicht im vereinbarten Leistungsumfang enthalten ist die Installation, Betreuung und Pflege von Systemen und Systemkomponenten, die nicht Teil des entwickelten Produkts sind, auch wenn sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des entwickelten Produkts erforderlich sind. Dies umfasst insbesondere vom Kunden oder Drittanbietern hergestellte oder bereitgestellte Systeme wie Laufzeitumgebungen (z.B. Netzwerk- oder Webserver und deren Betriebssysteme), vom entwickelten System genutzte Drittanbieterprodukte (z.B. Datenbank- oder Webserver-Software) oder Produkte von Drittanbietern, mit denen das entwickelte Produkt interagiert (z.B. durch Funktionalitäten zum Datenaustausch). Für die Installation, die Pflege und die Wartung dieser Systeme und Systemkomponenten hat der Kunde in vollem Umfang Sorge zu tragen.

Werden durch die Informatik-Service Henning Schaefer Serverumgebungen (z.B. Webserver) für den Kunden bereitgestellt, so umfasst diese Leistung ausschließlich die Bereitstellung dieser Serverumgebung. Für die administrative Betreuung ist der Kunde selbst verantwortlich. Dies gilt insbesondere auch für die Sicherung der Serverumgebung gegen unbefugten Zugriff und Missbrauch. Insofern stellt der Kunde die Informatik-Service Henning Schaefer von allen Ansprüchen Dritter, die durch mangelhafte oder unsachgemäße administrative Betreuung der bereitgestellten Serverumgebungen entstehen, frei.

6. EINSATZ VON VORGEFERTIGTEN SOFTWARE-KOMPONENTEN

Um die Entwicklung von Software-Produkten zu beschleunigen und die Kosten für den Kunden zu senken, behält sich die Informatik-Service Henning Schaefer vor, bei der Entwicklung von Software-Produkten auf bereits bestehende Software-Komponenten in modifizierter oder unmodifizierter Form zurückzugreifen und diese in den Softwareprojekten von Kunden einzusetzen. Die Lizenzrechte dieser Komponenten können sowohl bei der Informatik-Service Henning Schaefer als auch bei Dritten liegen. Darüber hinaus ist es möglich, dass Komponenten mit einer sogenannten Freien oder Open-Source-Lizenz (FOSS) eingesetzt werden.

Werden im Rahmen der Entwicklung eines Software-Produkts für den Kunden neue wiederverwendbare Software-Komponenten entwickelt, so behält sich die Informatik-Service Henning Schaefer deren Einsatz in zukünftigen Entwicklungsprojekten (auch für andere Kunden) vor. Eine Lizenzgebühr an den Kunden des Entwicklungsprojekts, im Rahmen dessen die wiederverwendbare Komponente entwickelt wurde, wird in diesem Falle nicht bezahlt.

Die Übertragung eines Nutzungsrechts für Software-Komponenten, deren Lizenzrechte bei Drittanbietern liegen an den Kunden zum Zwecke der Übersetzung des von der Informatik-Service Henning Schaefer entwickelten Quellcodes in Maschinensprache ist grundsätzlich nicht möglich. Für diesen Zweck hat der Kunde eigene Entwicklerlizenzen für die eingesetzten Komponenten direkt beim Lizenzinhaber zu erwerben.

Wünscht der Kunde eines Software-Projekts nicht den Einsatz bereits bestehender Software-Komponenten oder solcher Komponenten, die bestimmten Lizenzbedingungen unterliegen, oder wünscht der Kunde nicht die Weiterverwendung der im Rahmen des für ihn entwickelten Software-Produkts erstellten Software-Komponenten in Entwicklungsprojekten für andere Kunden, so hat er dies vor Beauftragung des Software-Projekts schriftlich mitzuteilen.

7. ÜBERTRAGUNG VON NUTZUNGSRECHTEN

Das Urheberrecht des entwickelten Software-Produkts verbleibt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen grundsätzlich bei der Informatik-Service Henning Schaefer.

Nach vollständiger Bezahlung des entwickelten Software-Produkts wird dem Kunden ein unbefristetes, unwiderrufliches und übertragbares Nutzungsrecht für das entwickelte, in Maschinensprache übersetzte Software-Produkt eingeräumt. Das Nutzungsrecht umfasst die Installation und Nutzung auf eigenen informationsverarbeitenden Systemen, auf den informationsverarbeitenden Systemen Dritter sowie die Vergabe von Nutzungslizenzen (auch gegen Gebühr) an Dritte.

Wünscht der Kunde darüber hinaus gehende Rechte wie das Recht zur selbständigen Weiterentwicklung des Software-Produkts, der Übersetzung des Software-Produkts in Maschinensprache oder exklusive Nutzungsrechte an einzelnen Teilen des Software-Produkts oder des gesamten Software-Produkts, so ist dies vor Beauftragung des Produkts schriftlich mitzuteilen und ein separater Lizenzvertrag abzuschließen.

Vor der vollständigen Zahlung des Software-Produkts wird dem Kunden lediglich ein eingeschränktes, auf 30 Tage befristetes Nutzungsrecht eingeräumt. Dieses eingeschränkte Nutzungsrecht umfasst das Recht zur Installation des Produkts auf eigenen Systemen sowie die Nutzung zu Test- und Schulungszwecken. Der produktive Einsatz eines nicht vollständig bezahlten Software-Produkts ist grundsätzlich nicht gestattet. Die Informatik-Service Henning Schaefer behält sich ausdrücklich das Recht vor, eine missbräuchliche Nutzung entgegen des eingeschränkten Nutzungsrechts bis zur vollständigen Bezahlung des Software-Produkts durch geeignete technische Maßnahmen zu verhindern. Hierzu zählt auch die Bereitstellung einer Produktversion, die nach Ablauf der Frist nicht mehr genutzt werden kann. Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des befristeten Nutzungsrechts hat der Kunde sämtliche auf seinen Systemen befindliche Kopien des Software-Produkts unverzüglich zu löschen. Alle weiteren Rechte bleiben vorbehalten.

Nach vollständiger Bezahlung des Software-Produkts hat der Kunde die Möglichkeit, eine Kopie des Quellcodes des entwickelten Produkts zu Sicherungszwecken auf seinen eigenen Systemen zu speichern. Ein Recht zur Weiterentwicklung des Produkts oder dessen Übersetzung in Maschinensprache erwächst hieraus nicht, es sei denn, diese Rechte wurden explizit schriftlich eingeräumt.

Das Recht, eingesetzte Software-Komponenten zur Weiterentwicklung des Produkts oder zu dessen Übersetzung in Maschinensprache zu verwenden, verbleibt grundsätzlich beim Inhaber der Lizenzrechte der jeweiligen Software-Komponenten, sofern nicht schriftlich abweichende Regelungen getroffen wurden.

8. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

Der Kunde hat das gelieferte Produkt innerhalb von 14 Tagen nach der Auslieferung auf korrekte Funktionsfähigkeit zu überprüfen und etwaige Mängel unverzüglich schriftlich zu melden. Erst nach einem Fehlschlagen der Nacherfüllung steht dem Kunden ein Recht auf Rücktritt oder Minderung zu.

Erfolgt innerhalb des genannten Zeitrahmens keine Meldung, so gilt das Produkt als abgenommen. Anschließend eingereichte Korrekturwünsche werden nach den üblichen Stundensätzen für die Wartung eines in Betrieb befindlichen Software-Produkts berechnet, sofern es sich nicht um Mängel handelt, die auch bei sorgfältiger Begutachtung durch den Kunden nicht unmittelbar erkannt werden konnten (verdeckte Mängel). Der Nachweis hierüber obliegt dem Kunden.

Die Informatik-Service Henning Schaefer haftet nur für Schäden wegen Rechtsmängeln, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit (außer Haftung für Körperschäden). Für leicht fahrlässige Vertragsverletzungen haftet er nur bis zum vereinbarten Honorar für die Entwicklung des Software-Produkts sowie für Schäden, mit denen im Zusammenhang mit einem Softwareentwicklungsauftrag typischerweise gerechnet werden muss. Im Übrigen ist jede Haftung - gleich aus welchem Rechtsgrund - insbesondere auch für Datenverluste,

Folgeschäden sowie für durch Dritte verursachte Schäden (z.B. durch unbefugten Zugriff Dritter auf ein informationsverarbeitendes System oder dessen missbräuchliche Verwendung durch Dritte) ausgeschlossen. Die Haftung ist auch ausgeschlossen, soweit zugunsten des Kunden eine Versicherung besteht.

Die Haftung der Informatik-Service Henning Schaefer ist grundsätzlich ausgeschlossen bei Fehler und Schäden, die durch Software-Produkte oder -Komponenten verursacht werden, die durch den Kunden oder Dritte im Auftrag des Kunden bereitgestellt werden. Dies gilt insbesondere für die Modifikation oder Weiterentwicklung bestehender Software des Kunden. Als solche Software-Produkte gelten auch diejenigen, die im Auftrag des Kunden durch die Informatik-Service Henning Schaefer beschafft und auf den Systemen des Kunden installiert werden (z.B. Open-Source-Softwareprodukte wie Webseiten-Managementsysteme oder Online-Shops). In diesem Zusammenhang ist die Haftung der Informatik-Service Henning Schaefer auf Fehler und Schäden, die durch Konfiguration, Modifikation und/oder Weiterentwicklung dieser Produkte durch die Informatik-Service Henning Schaefer entstehen, gemäß den übrigen Bestimmungen dieses Absatzes beschränkt.

Der Kunde hat in regelmäßigen, dem Nutzungsumfang des entwickelten Software-Produkts angemessenen Abständen Sicherungskopien seiner Systeme anzufertigen und sich von der korrekten Sicherung seiner Daten zu überzeugen. In Zweifelsfällen gilt eine tägliche Datensicherung als angemessen. Für Schäden, die durch Software-Produkte, die durch die Informatik-Service Henning Schaefer entwickelt wurden, verursacht werden, haftet die Informatik-Service Henning Schaefer bis höchstens zu der bei korrekter Durchführung einer Datensicherung gemäß diesen Bestimmungen zu erwartenden Schadenssumme, sofern eine Haftung nicht durch vorangegangene Bestimmungen ausgeschlossen wurde.

9. 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. Alleiniger 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.

10. 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 Termin 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.

Wurde seitens des Kunden eine persönliche Anwesenheit eines Mitarbeiters der Informatik-Service Henning Schaefer an einem durch den Kunden bestimmten Ort vereinbart und kurzfristig (später als 7 Tage vor dem vereinbarten Termin) abgesagt, so hat der Kunde die entstandenen Unkosten (z.B. Stornogebühren für Fahrausweise, Kosten für vergebliche Anreise) in voller Höhe zu tragen.

In beiden Fällen steht dem Kunden der Nachweis frei, dass der Informatik-Service Henning Schaefer kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

11. 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 Aufwand eines halben Personentages nicht übersteigen und zu denen der Kunde nicht explizit eine separate Rechnung wünscht, gilt bezüglich der Abrechnung die Regelung für Support-Einsätze aus Abschnitt 12.

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.

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. Das Eigentum aller Produkte sowie sämtliche Lizenz- und Nutzungsrechte verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung bei der Informatik-Service Henning Schaefer.

12. 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).

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, ein Anspruch hierauf besteht jedoch nicht. Voraussetzung für eine zeitnahe Bearbeitung ohne Vereinbarung eines Umsetzungstermins ist, dass der Aufwand des Auftrags 2 Personenarbeitsstunden nicht übersteigt. In Fällen, in denen eine kurzfristige Bearbeitung 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 Personenarbeitsstunde 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. Für die Einreichung von Support-Aufträgen über Ticket-Systeme (z.B. den Mantis Bug Tracker) gelten abweichende Regelungen, die in einem separaten Wartungs- und Servicevertrag geregelt sind.

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 letzten Tag 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

- fernmündlich 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.

13. 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 fernmündlicher Kommunikation (z.B. Telefon, Videokonferenzen, Fernwartung) explizit die Anwesenheit der Informatik-Service Henning Schaefer an seinem Standort, so sind die jeweiligen Kosten für die An- und Abreise 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.

14. 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 schriftliches Angebot abgegeben, so ist der Angebotspreis bindend für alle dem Angebot zugrundeliegenden, schriftlich eingereichten Anforderungen des Kunden. Eine Abweichung von bis zu 10% gemäß den gesetzlichen Richtlinien ist ohne weitere Rücksprache mit dem Kunden möglich.

Projekte, die ohne zugrundeliegendes schriftliches Angebot beauftragt werden, werden anhand des vereinbarten Stundensatzes und des tatsächlich angefallenen 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.

Die Abrechnung angefallener Aufwände wird für Projekte und Tätigkeiten, die einen Gesamtaufwand von weniger als einem Personentag umfassen, auf Basis des mit dem Kunden vereinbarten Stundensatzes abgerechnet. Für Projekte und Tätigkeiten, die diesen Zeitrahmen überschreiten, findet ein mit dem Kunden vereinbarter Tagessatz Anwendung. Der Kunde hat sich vor Vergabe des Auftrags über den aktuell gültigen Stunden- und Tagessatz zu informieren. Ein Stunden- und Tagessatz für die projekt- oder kundenbezogene Abrechnung gilt dann als vereinbart, wenn die Informatik-Service Henning Schaefer dem Kunden hierüber eine schriftliche Bestätigung überstellt hat.

15. ABSCHLIESSENDE BESTIMMUNGEN

Abweichende Regelungen und Ergänzungen zu diesen Bestimmungen erfordern die Schriftform. Die Schriftform gilt bei Übermittlung per E-Mail nicht als gewahrt.

Sollten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unwirksame Regelungen enthalten, bleibt die Wirksamkeit der AGB im Übrigen unberührt. Die Parteien sind verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem Vertragsziel unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Interessen beider Parteien am nächsten kommt. Ebenso ist zu verfahren, sollte sich bei der Anwendung der AGB eine ergänzungsbedürftige Regelungslücke zeigen.

Auf alle mit der Informatik-Service Henning Schaefer auf Basis dieser Bestimmungen geschlossenen Verträge ist deutsches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts anzuwenden. Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Aachen.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen haben vorrangig Geltung vor allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden.

Alle Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten sinngemäß auch für alle Erfüllungsgehilfen der Informatik-Service Henning Schaefer.