

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich und Vertragsschluss

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen der Noske Office Consulting + Marketing GmbH (NOC). Abweichende Bestimmungen des Kunden gelten nur, wenn deren Geltung schriftlich vereinbart wurde.
- 1.2. Es sind von NOC nur diejenigen Leistungen (Services) geschuldet, die schriftlich vereinbart wurden.
- 1.3. Auftragsänderungen (Changes) aus wichtigem Grund müssen vom Kunden im Wege einer Änderungsanfrage beantragt werden und bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung seitens NOC.

2. Umfang der Services

- 2.1. Sofern von NOC die einmalige Erbringung von Services (wie z. B. die Durchführung von Workshops, Schulungen, Consulting, Beratung und Unterstützungsleistungen, Customizing, Evaluation, etc.) geschuldet ist, werden diese Dienstleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes erbracht; ein Erfolg ist hierbei nicht geschuldet.
- 2.2. Sofern und so weit von NOC im Rahmen der Services ausnahmsweise und explizit die Erbringung von abnahmepflichtigen Werkleistungen (wie etwa Implementierungsleistungen) geschuldet ist, erfolgt die Abnahme dieser Leistungen nach Ziffer 5 dieser AGB.

3. Software

- 3.1. Soweit nichts anderes bestimmt ist, wird dem Kunden im Fall der Überlassung von Software nur ein nicht ausschließliches und befristetes Recht zur Nutzung der Software eingeräumt.
- 3.2. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Software nur entsprechend den Vorgaben des jeweiligen Lizenzmodells genutzt wird.
- 3.3. Teilweise erfolgt die Softwareüberlassung nicht durch NOC, sondern direkt durch einen dritten Lizenzgeber; in diesen Fällen vermittelt NOC nur den Lizenzwerb dieser Fremdsoftware.
- 3.4. Ein Recht des Kunden zur Überlassung oder Hinterlegung des Quellcodes der Software besteht nicht.

4. Liefer- und Leistungstermine, Personaleinsatz

- 4.1. Lieferfristen und -termine sind nur dann für NOC bindend, wenn hierfür ein fester Termin schriftlich vereinbart und als solcher auch bezeichnet wurde.
- 4.2. NOC ist berechtigt, in zumutbarem Maße, insbesondere bei komplexen Systemen, Teillieferungen vorzunehmen.
- 4.3. NOC ist bei Ereignissen höherer Gewalt oder sonstigen, lieferverzögernden Umständen berechtigt, die Lieferung oder den Service, um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Jedes Liefer- und/oder Leistungshindernis sowie die Nichterfüllung, resultierend aus dem Ereignis der höheren Gewalt und/oder die damit verbundenen Einschränkungen gelten als unvorhersehbar zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Der Ausbruch und das Andauern einer Massenerkrankung/Pandemie und/oder die damit verbundenen Einschränkungen gelten als Fall der höheren Gewalt. Vereinbarte Reaktions- und

Wiederherstellungszeiten, vereinbarte Verfügbarkeiten (Service-Level), vereinbarte Liefer- und/oder Leistungszeiten finden in diesem Falle keine Anwendung. In diesen Fällen ist NOC auch berechtigt, die für die Leistung vorgesehene Person durch einen anderen qualifizierten Mitarbeiter zu ersetzen.

- 4.4. Der Kunde und NOC werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter der NOC ausschließlich deren Direktionsrecht und Disziplinalgewalt unterstehen. Es erfolgt keine Eingliederung des zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiters der NOC in die Organisation des Kunden.

Der Kunde und NOC benennen je einen verantwortlichen Ansprechpartner in Bezug auf sämtliche Belange im Zusammenhang mit der Dienstleistung. Der Kunde wird Anforderungen an die zu erbringende Leistung ausschließlich dem von NOC benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen von NOC eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die von NOC eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.

NOC bestimmt grundsätzlich Ort und Zeit der Leistung selbst. Jedoch sind zeitliche, räumliche und fachliche Anforderungen zu beachten, soweit sie sich aus der Leistungsbeschreibung ergeben oder zwischen dem Kunden und NOC abgestimmten Termin- oder Leistungsplänen enthalten oder zur Erreichung des Zwecks der Beauftragung erforderlich sind. Für die zur Erbringung der Leistungen notwendigen Arbeitsmittel ist NOC selbst verantwortlich, soweit nicht anders vereinbart.

- 4.5. Alle Rechte an der von NOC vertriebenen Software (Programme, Handbücher, Dokumentationen, sonstige Unterlagen) liegen ausschließlich bei der NOC. Die genannten Erzeugnisse sind urheberrechtlich geschützt; vorsorglich werden sie hiermit vertraglich den Regeln des Urheberrechts unterstellt.

5. Abnahme / Funktionstests bei werkvertraglichen Services

- 5.1. NOC weist bei etwaigen werkvertraglichen Services (vgl. Ziffer 2.2) durch angemessene Funktionstests die Funktionsfähigkeit der wesentlichen Programmfunktionen bzw. der diesbezüglichen Services nach.
- 5.2. Wurden die Funktionstests ohne Beanstandung durchgeführt, ist der Kunde verpflichtet, eine schriftliche Abnahmeerklärung abzugeben. Hierbei gegebenenfalls festgestellte Mängel sind in der Abnahmeerklärung abschließend festzuhalten.
- 5.3. Die Abnahme darf vom Kunden nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden. NOC ist berechtigt, zur Abgabe einer Abnahmeerklärung durch den Kunden eine angemessene Frist zu setzen, nach deren Ablauf die Services als abgenommen gelten.
- 5.4. Wird entgegen diesen Vorgaben das Abnahmeverfahren nicht durchgeführt, so gilt die Abnahme vier Wochen nach den Funktionstests als erteilt, es sei denn, der Kunde hat schriftlich wesentliche Mängel gerügt.

6. Rüge- und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1. Für kaufvertragliche Regelungen gilt, dass der Kunde etwaige Mängel oder Servicestörungen unverzüglich schriftlich rügen muss (§ 377 HGB).
- 6.2. Der Kunde muss die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten und Beistellungen vollständig und fristgerecht erbringen.

Sich im Projektverlauf ändernde Anforderungen des Kunden bzw. seitens des Kunden nicht erfüllte Mitwirkungspflichten wirken sich ggf. erhöhend auf den Aufwand und den Umfang der Dienstleistung der NOC aus.

- 6.3. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann NOC dadurch die Leistung bzw. Teile davon nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der im Termin- und Leistungsplan festgelegte Zeitraum angemessen.
- 6.4. NOC ist berechtigt, ihren entstandenen und nachgewiesenen Aufwand gegenüber dem Kunden in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde seiner Mitwirkungspflicht trotz einmaliger erfolgloser Aufforderung durch NOC nicht nachkommt.

7. Vergütung

- 7.1. Für die Services von NOC ist die im jeweiligen Vertrag genannte Vergütung zu entrichten. Ergänzend gilt (insbesondere auch bezüglich der Service- und Lizenzentgelte und der Reisekosten) die jeweils aktuelle Preisliste/Preisinformation von NOC.
- 7.2. Das Serviceentgelt für wiederkehrende Services wird, sofern keine abweichenden Regelungen laut Wartungsvertrag geschlossen wurden, vorschüssig auf Quartalszeiträume bezogen bzw. für Zeiträume kleiner als ein Quartal auf Monatsbasis, berechnet. Bei unterjährigem Start wird das vereinbarte Serviceentgelt anteilig auf Quartalsbasis bzw. für Zeiträume kleiner eines Quartals, auf Monatsbasis berechnet. Grundlage des Beginns der Berechnung des anteiligen Serviceentgeltes ist das Datum der Softwareimplementierung bzw. -freischaltung.
- 7.3. Das initiale Entgelt (Einmalentgelt) wird nach Beauftragung berechnet.
- 7.4. Variable Entgelte (z. B. nutzungs- oder verbrauchsabhängige Entgelte) werden nach Leistungserbringung berechnet.
- 7.5. Für die Dienstleistungen von NOC ist der im jeweiligen Vertrag genannte Tagessatz zu entrichten. Der Tagessatz beinhaltet Dienstleistungen im Umfang von 8 Stunden pro Tag. Die kleinste abrechenbare Einheit beträgt 1 Stunde. Tätigkeiten bis zu dreißig Minuten werden nicht berechnet. Ergänzend gilt (insbesondere auch bezüglich der Service- und Lizenzentgelte und der Reisekosten) die jeweils aktuelle Preisliste/Preisinformation von NOC. Dienstleistungen werden grundsätzlich nach Aufwand berechnet. Festpreise sind möglich, sofern dies explizit im Vertrag vereinbart wurde.

Die zu erbringenden Dienstleistungen werden innerhalb der bei NOC üblichen Servicezeiten (Mo.-Do. 08:00 bis 17:00 Uhr, Fr. 08:00 bis 16:00 Uhr) erbracht. Für die Dienstleistungserbringung außerhalb der o. a. Servicezeiten werden entsprechende Nachtarbeits- und Wochenendzuschläge in Höhe von 50 % (Nachtarbeit und samstags) und 100 % (sonntags) in

Rechnung gestellt. Die Dienstleistungserbringung außerhalb der Servicezeiten bedarf der Abstimmung mit einem zeitlichen Vorlauf von zumindest 3 Werktagen.

- 7.6. Die zu entrichtende Vergütung versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und ist sofort ab Rechnungszugang zur Zahlung fällig.
- 7.7. Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt sind oder anerkannt wurden.

8. Preisanpassung

- 8.1. NOC ist berechtigt, die jeweiligen Preise maximal ein Mal pro Jahr an sich verändernde Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten (z. B. Änderung der Lizenzmodelle), Änderungen der Beschaffungspreise (z. B. Änderung der Lizenzkosten) oder Anstieg der allgemeinen Verwaltungskosten (z. B. Lohn- und Gehaltskosten) anzupassen. Die Vergütung kann frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöht werden. Eine Erhöhung ist dem Kunden anzukündigen und wird frühestens 3 Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Voraussetzung für die Wirksamkeit ist, dass NOC die Vergütung auch von anderen Kunden erzielt. Im Falle der Erhöhung hat der Kunde innerhalb der Ankündigungsfrist das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffenen Leistungen frühestens zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise schriftlich zu kündigen, sofern die Erhöhung 10 % der zuletzt gültigen Preise überschreiten sollte. Eine Preisanpassung zu Gunsten des Kunden erfolgt bei entsprechender Kostensenkung.

9. Gewährleistung

- 9.1. Für die Erbringung von wiederkehrenden Services gemäß Ziffer 2.2 dieser AGB gelten die Bestimmungen im Wartungsvertrag (und die darin beschriebenen Verfügbarkeiten, Wartungsfenster, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten) vorrangig. Insbesondere stellen die dort ggf. vorgesehenen Strafen die vorrangigen Ansprüche des Kunden dar.
- 9.2. Auch wenn Services nach Mietvertragsrecht zu beurteilen sein sollten, gelten (statt gesetzlicher Regelungen wie etwa § 536 a BGB) die Bestimmungen im Wartungsvertrag abschließend. Ausgeschlossen ist die Gewährleistung nach § 212 BGB.

10. Haftung

- 10.1. NOC haftet im Fall einer Verletzung ihrer Pflichten aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen für Personenschäden sowie für Schäden im Sinne des Produkthaftungsgesetzes unbeschränkt. Für sonstige Schäden haftet NOC im Fall einer Verletzung ihrer vertraglichen Pflichten, sofern sich nicht aus einer von NOC übernommenen Garantie oder einem gültigen Wartungsvertrag etwas anderes ergibt, ausschließlich nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.
- 10.2. NOC haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die durch arglistiges Verhalten seitens NOC verursacht wurden, oder die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten von NOC verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn eine Beschaffenheitsvereinbarung vorliegt oder der Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen wurde (§ 444 BGB).

- 10.3. NOC schließt ihre Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzung aus, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen.
- 10.4. Im Fall eines Mitverschuldens des Kunden ist dieses zu berücksichtigen. Ein Mitverschulden des Kunden liegt insbesondere bei Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 6.2 vor.

11. Laufzeit und Kündigung für wiederkehrende Services

- 11.1. Für die Erbringung von wiederkehrenden Services gemäß Ziffer 2.2 gilt die vereinbarte Mindestlaufzeit, während derer der Kunde die Vereinbarung nicht kündigen kann.
- 11.2. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit können die wiederkehrenden Services gemäß Ziffer 2.2 (mangels abweichender Regelung im Wartungsvertrag) mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.
- 11.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seinen Pflichten nicht nachkommt oder sich in Zahlungsverzug befindet.
- 11.4. Eine Teilkündigung der Services ist grundsätzlich nicht möglich, es sei denn, dies ist explizit im Vertrag oder im Wartungsvertrag vorgesehen.
- 11.5. Bei Beendigung des Vertrages endet mangels abweichender Bestimmungen im Vertrag auch das Recht zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Services einschließlich des Rechtes zur Nutzung der Software.

12. Vertraulichkeit

- 12.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekanntwerdenden Gegenständen (z. B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
- 12.2. Der Besteller macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungspflicht der Gegenstände. NOC verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Bestellers unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. NOC darf den Besteller nach erfolgreichem Abschluss der Leistungen als Referenzkunden benennen.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- 13.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung mit NOC ist Pforzheim.