

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## § 1 Regelungsgegenstand

- (1) Aufträge unterliegen dem Dienstvertragsrecht, soweit nicht ausdrücklich die Geltung von Werkvertragsrecht vereinbart ist.
- (2) Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Abwicklung des mit dem Auftraggeber geschlossenen Einzelauftrags.
- (3) Leistungs- und Qualitätsbeschreibungen des Auftragnehmers im Rahmen von Einzelaufträgen stellen keine zugesicherten Eigenschaften dar.

## § 2 Vergütung

- (1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach den Sätzen der jeweiligen Einzelaufträge.
- (2) Ist ein Festpreis nicht vereinbart, halten die Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers tägliche Arbeitszeiten und Tätigkeiten in einem Tätigkeitsbericht fest. Die Tätigkeitsberichte werden dem Auftraggeber mit der jeweiligen Rechnung zur Verfügung gestellt.
- (3) Die Arbeitszeit beträgt in der Regel 8 Stunden, montags bis freitags zwischen 8 und 20 Uhr. Zeiten der An- und Rückreise gelten als Arbeitszeit. Für Samstage wird ein Zuschlag von 50%, für Sonntage und gesetzliche Feiertage ein Zuschlag von 100% auf den Tagessatz erhoben. Gesetzliche Feiertage richten sich nach dem Einsatzort. Wochenend- und Feiertageeinsätze werden vorab zwischen der iTSM Group und dem Kunden abgesprochen und bedürfen einer Genehmigung von beiden Seiten.
- (4) Die Abrechnungen und Rechnungstellung erfolgen elektronisch (PDF-Format per E-Mail) und monatlich.
- (5) Rechnungsbeträge sind nach dem Zugang der Rechnung sofort, ohne jeden Abzug fällig und innerhalb von 14 Kalendertagen zu bezahlen. Die Zahlung per Scheck ist ausgeschlossen. Etwaige zwischen den Vertragsparteien geschlossene Individualvereinbarungen bleiben von dieser Regelung unberührt.
- (6) Leistet der Auftraggeber bei Fälligkeit nicht, so sind die ausstehenden Beträge ab dem Tag der Fälligkeit mit dem gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen; die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt.
- (7) Kommt der Auftraggeber seiner Zahlungspflicht bei Fälligkeit nicht nach, berechnen wir für die zweite und jede weitere Mahnung eine pauschale Verwaltungsgebühr in Höhe von 90,- € zzgl. USt. Die Geltendmachung darüberhinausgehender Schäden bleibt von dieser Regelung unberührt.
- (8) Erbringt der Auftragnehmer geschuldete Leistungen auf Wunsch oder mit Einverständnis des Auftraggebers außerhalb seiner Geschäftsräume, verpflichtet sich der Auftraggeber zur zusätzlichen Zahlung von Reisekosten und Spesen nach folgender Maßgabe:
  - Flug: innerhalb Europas: Economy Class, Intercontinental: Business Class (Nettokosten)
  - Bahn: 1. Klasse (Nettokosten)
  - KFZ: steuerliche Kilometer-Pauschale am Sitz des Auftragnehmers: min. 0,40 €
  - Hotel: Nach Aufwand, max. 4 Sterne (Nettokosten)
  - Öffentliche Verkehrsmittel, Taxi und Parkgebühren: nach Aufwand (Nettokosten)
  - Tagesspesen: 30 € ab 8 Std.
- (9) Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### **§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

- (1) Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer bei der Durchführung des jeweiligen Einzelauftrages nach besten Kräften zu unterstützen.
- (2) Die Mitwirkungspflichten im Einzelnen werden im jeweiligen Einzelauftrag vereinbart.
- (3) Soweit in dem jeweiligen Einzelauftrag nichts Abweichendes vereinbart ist, zählt zu den Mitwirkungspflichten insbesondere:
  - Die Übergabe der erforderlichen Auftragsunterlagen auf Anforderung zu Beginn des Auftrages
  - Die Benennung von sachkundigen Mitarbeitern für die Informationsbeschaffung
  - Die Einräumung von Zugangsmöglichkeiten zu allen technischen Einrichtungen des Auftraggebers, die für die Durchführung des jeweiligen Einzelauftrages benötigt werden
  - Die Durchführung von Datensicherungsmaßnahmen (Backups), soweit Arbeitsergebnisse des Auftragnehmers auf den Systemen des Auftraggebers vorgehalten oder gespeichert werden
  - Falls Leistungen in den Räumen des Auftraggebers erbracht werden, ist er verpflichtet, während der üblichen Arbeitszeiten geeignete Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen
- (4) Befindet sich der Auftraggeber mit der Erbringung von Mitwirkungsleistungen in Verzug und ist durch die Unterlassung der Mitwirkungsleistung die weitere Leistungserbringung behindert, verschieben sich vereinbarte Fristen um den Zeitraum des Verzuges. Der Auftragnehmer kann in diesem Falle für den Zeitraum des Verzuges eine angemessene Entschädigung verlangen. Die Entschädigung vermindert sich jedoch in dem Maße, wie es dem Auftragnehmer nachweislich möglich gewesen wäre, Mitarbeiter trotz Vorliegen der Behinderung an diesem Projekt oder bei anderen Projekten, insbesondere bei solchen, die für den Auftraggeber durchgeführt werden, einzusetzen.
- (5) Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer den Fortfall der Behinderung 5 (fünf) Werktage vor der Möglichkeit zur Fortführung des Projektes anzeigen, wenn sie mitgeteilt hat, dass sie ihre Mitarbeiter in anderen Projekten eingesetzt hat.

### **§ 4 Durchführung der Leistungen**

- (1) Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen an Unterauftragnehmer zu vergeben.
- (2) Mit Ausnahme von Start- und Endterminen von Projekten oder abgrenzbaren und wirtschaftlich selbstständigen Leistungen sind sämtliche Termine unverbindlich, es sei denn, sie werden ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet.
- (3) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über absehbare Verzögerungen informieren, sobald diese für ihn erkennbar werden. Auf eine Überschreitung von verbindlichen Terminen wird der Auftragnehmer den Auftraggeber rechtzeitig hinweisen.
- (4) Verbindlich vereinbarte Termine verschieben sich automatisch um Zeiträume, innerhalb derer der Auftragnehmer aufgrund von Umständen, die er nicht zu vertreten hat, daran gehindert war, die geschuldeten Leistungen zu erbringen.

### **§ 5 Leistungsumfang/Änderung des Leistungsumfangs/Leistungsorts**

- (1) Die vereinbarte Leistung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelauftrag
- (2) Vereinbarte Termine verschieben sich, beziehungsweise Fristen verlängern sich um den Zeitraum, der für die Durchführung von Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs erforderlich ist.

- (3) Der durch Änderung entstandene Mehraufwand ist durch den Auftraggeber zu den Stundensätzen entsprechend der Einzelvereinbarung zu vergüten. Ist ein Festpreis vereinbart und erfordert die Durchführung von Änderungen einen Mehraufwand, wird der Auftragnehmer vor Durchführung der Änderungen ein verbindliches Änderungsangebot zu einem geänderten Festpreis erstellen. Erfordert die Erstellung des geänderten Angebotes einen nicht unerheblichen Aufwand, ist die Erstellung gesondert zu vergüten.
- (4) Erfüllungsort für alle Leistungen ist der Sitz Auftragnehmers.

#### **§ 6 Nutzungs- und Eigentumsrechte**

Für sämtliche im Rahmen dieses Vertrages vom Auftragnehmer erstellten Systeme sowie für alle sonstigen Arbeitsergebnisse gelten folgende Lizenzvereinbarungen:

- a) Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an dem bei der Leistungserbringung entstandenen Know-how, den erfundenen Entwicklungsmethoden, allgemein verwendbaren Modulen, wie beispielsweise Programmroutinen und Treibern, den Ideen, dem Konzept, sonstigen Grundlagen der Arbeitsergebnisse sowie allen sonstigen verkehrsfähigen Schutzrechten, ein nicht ausschließliches, unbefristetes und nicht übertragbares Nutzungsrecht ein, wenn und soweit sie selbst Inhaber von Verwertungsrechten an den vorgenannten Rechten ist.
- b) Der Auftragnehmer ist berechtigt, dass bei der Leistungserbringung entstandene Know-how zu sämtlichen Zwecken uneingeschränkt einzusetzen. Dies gilt insbesondere für Zwecke der Beratung. Der Auftraggeber wird mit Dritten keine Verträge schließen, welche die Anwendung dieses Knowhows behindern.

#### **§ 7 Haftung**

- (1) Der Auftragnehmer leistet vorbehaltlich der nachfolgenden Regelung Schadensersatz nur in Höhe von maximal € 1 Mio. je Einzelauftrag.
- (2) Für indirekte Schäden, wie entgangenen Gewinn, ist die Haftung ausgeschlossen.
- (3) Für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden und bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, greifen die vorstehenden Beschränkungen unter Absatz 1 und 2 nicht.
- (4) Falls der Auftraggeber eine weitergehende Sicherung gegen Schadensfälle wünscht, werden die Parteien durch individuelle Absprachen hierfür sorgen.

#### **§ 8 Rechtsmängel/Gewährübernahme**

- (1) Wird der Auftragnehmer beauftragt, an Leistungen oder Produkten Dritter Anpassungen oder Veränderungen vorzunehmen, so unterliegen Rechtsmängel, die durch die Leistungen verursacht werden, nicht der Verantwortung des Auftragnehmers. Die zur Abwendung solcher Rechtsmängel entstehenden Kosten und Aufwände gehen nicht zulasten des Auftragnehmers.
- (2) Soweit der Auftragnehmer Änderung an Tools des Auftraggebers vornimmt, übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung für Fehler, die bereits im Tool vorhanden sind.
- (3) Die Beweislast dafür, dass es sich nicht um einen Fehler handelt, der bereits im Tool vorhanden war, trägt der Auftraggeber.

### **§ 9 Geheimhaltung, Datenschutz**

- (1) Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses und der jeweiligen Einzelaufträge erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei zeitlich unbeschränkt, auch über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus, vertraulich zu behandeln. Beide Parteien werden alle Personen, die sie im Rahmen der Leistungserbringung dieses Vertrages unter jeweiligen Einzelaufträgen einsetzen zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichten und auf Anforderung den Nachweis hierüber erbringen.
- (2) Informationen gelten auch dann als vertraulich, wenn sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet werden, jedoch die jeweils übermittelte Partei ein erkennbares Interesse an ihrer Geheimhaltung hat.
- (3) Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt für im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung durch den Auftragnehmer erlangtes Knowhow nicht für allgemeines betriebswirtschaftliches und allgemeines technisches Knowhow.

### **§ 10 Treuepflicht**

Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist insbesondere die aktive Abwerbung von Mitarbeitern und Subunternehmern des jeweils anderen Vertragspartners.

### **§ 11 Abnahme**

- (1) Im Rahmen von Werkverträgen erbrachte Leistungen des Auftragnehmers sind durch den Auftraggeber unverzüglich abzunehmen. Nach Anzeige der Fertigstellung durch den Auftragnehmer wird der Auftraggeber die fertiggestellten Leistungen bei Bedarf testen.
- (2) Die Testphase dauert maximal vier Wochen. Sie beginnt mit dem Zugang der Anzeige der Fertigstellung. Treten hierbei keine oder nur noch unwesentliche Fehler auf, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Abnahme zu erklären.
- (3) Bestehen nach Meinung des Auftraggebers Fehler, hat er sie schriftlich in nachvollziehbarer Form innerhalb einer Woche nach dem Ende der Testphase anzuzeigen. Andernfalls gilt die Leistung als vertragsgemäß erbracht.
- (4) Die Abnahme liegt spätestens dann vor, wenn der Auftraggeber das gelieferte System zu anderen als zu Testzwecken genutzt hat.
- (5) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, vorhandene Mängel innerhalb eines angemessenen Zeitraumes zu beseitigen. Nach Beseitigung der Mängel gilt das System als abgenommen, sofern nicht weitere Mängel vorhanden sind und dem Auftragnehmer mitgeteilt werden.

### **§ 12 Gewährleistung**

- (1) Der Auftragnehmer gewährleistet die Fehlerfreiheit seiner Leistungen innerhalb eines Gewährleistungszeitraums von 6 Wochen.
- (2) Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Abnahme zu laufen.
- (3) Treten Fehler auf, wird der Auftraggeber diese in einem Fehlerprotokoll in nachvollziehbarer Form dokumentieren und das Fehlerprotokoll an den Auftragnehmer senden. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, mit der Fehlerbehebung innerhalb der in Einzelverträgen beschriebenen Zeiträume zu beginnen.

- (4) Wird der Fehler nicht innerhalb eines für die Fehlerbehebung angemessenen Zeitraumes, der mit dem Kunden abzustimmen ist, behoben, ist der Auftraggeber berechtigt, statt der Fehlerbehebung eine Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen.
- (5) Die Gewährleistung erlischt für das gesamte System oder für abgrenzbare Teilkomponenten, in die der Auftraggeber eingegriffen oder die er geändert hat, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass der Eingriff oder die Änderung für den Fehler nicht ursächlich ist.
- (6) Hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer einen Fehler gemeldet, ohne dass tatsächlich ein Fehler vorlag, kann der Auftragnehmer für seine Tätigkeit eine angemessene Entschädigung im Rahmen der in diesem Vertrag vereinbarten Stundensätze verlangen.

### **§ 13 Sonstiges**

Gerichtsstand ist der Sitz der Gesellschaft.

## **Allgemeine Schulungsbedingungen**

Die „Allgemeine Schulungsbedingungen der ITSM Group“ sind Erweiterungen zu den „Allgemeinen Auftragsbedingungen der ITSM Group“, die daneben ihre Gültigkeit behalten.“

### **§ 1 Anmeldung**

Die Anmeldung zu einer Schulung ist schriftlich (per Fax oder Web-Formular auf der Website des Auftragnehmers) an den Auftragnehmer zu richten. Mündliche oder telefonische Anmeldungen entfalten keine Wirksamkeit.

### **§ 2 Schulungsgebühren & Rechnungsstellung**

- (1) Die Schulungsgebühren sind zwei Wochen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- (2) Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich elektronisch (PDF-Format per E-Mail).

### **§ 3 Termine und Absagen**

- (1) Der verbindliche Termin sowie der Veranstaltungsort für eine Schulungsveranstaltung des Auftragnehmers ergeben sich aus der schriftlichen Auftragsbestätigung. Der Auftragnehmer kann mit einer Vorankündigungsfrist den Veranstaltungsort innerhalb des Landes verlegen. In diesem Fall steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- (2) Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, die Durchführung einer schriftlich bestätigten Schulung bis zu 14 (vierzehn) Kalendertage vor dem geplanten Beginn der Schulung abzusagen. In Ausnahmefällen kann die Schulung auch aus anderen wichtigen Gründen unmittelbar vor Beginn abgesagt werden. Dies ist insbesondere bei einer kurzfristigen Erkrankung des Referenten oder höhere Gewalt der Fall.
- (3) Bei Terminabsage oder Verlegung des Veranstaltungsortes durch den Auftragnehmer und einer Kündigung des Kunden, siehe § 3 (1), werden gegebenenfalls bereits bezahlte Schulungsgebühren voll zurückerstattet. Darüber hinaus gehende Ansprüche, insbesondere die Erstattung von anfallenden Reisekosten, bestehen nicht.

#### **§ 4 Rücktritt des Kunden**

- (1) Storniert der Auftraggeber Teilnehmer einer fest gebuchten offenen Schulung, so wird bei schriftlicher Stornierung bis 28 (achtundzwanzig) Kalendertage vor Schulungsbeginn keine Bearbeitungs-/Stornierungsgebühr erhoben.
- (2) Storniert der Auftraggeber Teilnehmer einer fest gebuchten offenen Schulung, so wird bei schriftlicher Stornierung bis 14 (vierzehn) Kalendertage vor Schulungsbeginn eine Bearbeitungs-/Stornierungsgebühr in Höhe von 50 % des Schulungspreises (ohne Examen) zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer erhoben.
- (3) Storniert der Auftraggeber Teilnehmer einer fest gebuchten offenen Schulung, so wird bei schriftlicher Stornierung bis 7 (sieben) Kalendertage vor Schulungsbeginn eine Bearbeitungs-/Stornierungsgebühr in Höhe von 75 % des Schulungspreises (ohne Examen) zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer erhoben.
- (4) Storniert der Auftraggeber Teilnehmer einer fest gebuchten offenen Schulung, so wird bei schriftlicher Stornierung bis 3 (drei) Kalendertage vor Schulungsbeginn eine Bearbeitungs-/Stornierungsgebühr in Höhe von 100 % des Schulungspreises (ohne Examen) zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer erhoben.
- (5) Sollte der angemeldete Teilnehmer zu der gebuchten Schulung verhindert sein, kann der Auftraggeber jederzeit kostenfrei einen Ersatzteilnehmer schicken.
- (6) Bei Nichtteilnahme des Auftraggebers ohne Absage wird der volle Schulungspreis (ohne Examen) fällig.

#### **§ 5 Umbuchungen**

- (1) Umbuchungen der Teilnehmer können bis 14 Kalendertage durch den Auftraggeber schriftlich erfolgen und sind kostenfrei.
- (2) Bei einer späteren Umbuchung ist der Schulungspreis + Examen sofort zur Zahlung fällig. Der Besuch der umgebuchten Schulung muss innerhalb von 12 Monaten erfolgen. Eine Umbuchung ist lediglich zum gleichen Thema auf einen Garantetermin möglich.
- (3) Bei einer Umbuchung ab 13 Kalendertagen (vor Schulungsbeginn) eines Präsenztrainings auf ein Online Training oder ein anderes digitales Format können keine Differenzbeträge erstattet werden. Sollten bereits Kosten entstanden sein (wie z.B. Versandkosten, Unterlagen, Tagungspauschale/Hotelkosten) werden diese weiterbelastet.
- (4) Fällt durch eine Stornierung die Berechtigung für die unentgeltliche Überlassung von Produkten, wie z.B. Literatur, Schulungsunterlagen weg, so werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

#### **§ 6 Inhouse Schulungen**

- (1) Nimmt der Auftraggeber eine Stornierung oder Umbuchung einer inhouse-Schulung bis 28 (achtundzwanzig) Kalendertage vor Schulungsbeginn vor, ist dies kostenfrei. Bei Stornierung oder Umbuchung der Schulung bis 14 Kalendertage werden 50% des Schulungspreises (ohne Examen) zur Zahlung fällig.
- (2) Bei einer späteren Stornierung oder Umbuchung werden 50% des Schulungspreises (ohne Examen) zzgl. bereits entstandener Kosten (wie z.B. Versandkosten, Unterlagen, Reisekosten usw.) zur Zahlung fällig.

#### **§ 7 Haftungsausschluss / Urheberrechte**

- (1) Die in den Schulungen eingesetzten Materialien und Unterlagen sind ausschließlich für Schulungszwecke respektive Präsentationszwecke geschaffen worden. Die Zusammenstellung von Abbildungen und Texten erfolgt mit äußerster Sorgfalt, dennoch sind Fehler nicht ausgeschlossen.
- (2) Für fehlerhafte Angaben und deren Folgen übernimmt der Auftragnehmer keine Gewährleistung. Diesbezügliche Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, soweit sie nicht grobfahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden.
- (3) Die Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und ausschließlich für den persönlichen Gebrauch der Schulungsteilnehmer bestimmt. Alle Rechte zur Vervielfältigung der Seminarunterlagen oder Teilen daraus, bleiben dem Auftragnehmer vorbehalten. Kein Teil der Seminarunterlagen darf in jedweder Form ohne vorherige schriftliche Zustimmung vom Auftragnehmer reproduziert, insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, gespeichert, vervielfältigt, verbreitet oder zur öffentlichen Wiedergabe benutzt werden.
- (4) Bei Online Live Trainings (Virtual Classroom) ist das Aufzeichnen der Inhalte aus datenschutz- und urheberrechtlichen Gründen strengstens untersagt. Alle Teilnehmer eines Hybrid Kurses sind mit Ihrer Anmeldung damit einverstanden, dass Ton, Bild und Bildschirmhalte übertragen werden.

Letzte Änderung 19.10.2020