

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Allgemeine Geschäftsbedingungen der opTEAMa IT GmbH, Bad Salzfluren

#### I. Allgemeine Bedingungen für sämtliche Verträge

##### 1 Geltungsbereich, Vertragsschluss

1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für die Entwicklung und Anpassung von Software (Ziffern I. und II. dieser Bedingungen) sowie die Erbringung von IT-Beratungsleistungen (Ziffern I. und III.) durch die opTEAMa IT GmbH. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden. Die Geschäftsbedingungen gelten spätestens mit Abschluss eines Vertrags als angenommen. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen werden hiermit ausdrücklich widersprochen.

1.2 Der Vertrag zwischen der opTEAMa IT GmbH und dem Kunden kommt entweder aufgrund einer Bestellung des Kunden und einer schriftlichen Bestätigung durch die opTEAMa IT GmbH oder durch einen von beiden Parteien unterzeichneten Vertrag zu Stande. Ist die Bestellung des Kunden als Angebot gemäß § 145 BGB zu qualifizieren, so kann die opTEAMa IT GmbH dieses innerhalb von 4 Wochen annehmen.

##### 2 Liefer- und Leistungszeit, Verzug

2.1 Der Beginn der von der opTEAMa IT GmbH angegebenen Leistungszeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen voraus.

2.2 Lieferungs- und Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt und auf Grund von Ereignissen, die der opTEAMa IT GmbH die Lieferung und/oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen (z.B. Streik, Aussperrung, etc.) ermächtigen uns, die Lieferungen und/oder Leistungen um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Entsprechendes gilt, wenn die vorstehenden Hindernisse bei den Lieferanten von der opTEAMa IT GmbH oder deren Unterlieferanten eingetreten sind. Führen entsprechende Störungen zu einem Leistungsaufschub von mehr als 6 Monaten, kann der Vertragspartner vom Vertrag zurücktreten. Andere Rücktrittsrechte bleiben davon unberührt.

2.3 Die opTEAMa IT GmbH gerät nur durch Mahnung in Verzug. Mahnungen und Fristsetzungen des Vertragspartners bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

2.4 Die opTEAMa IT GmbH ist zur Teilleistung jederzeit berechtigt, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

##### 3 Zahlungsbedingungen

3.1 Die angegebenen Preise sind Nettopreise, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.2 Die Rechnungen der opTEAMa IT GmbH sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zahlbar.

##### 4 Haftung

4.1 Die opTEAMa IT GmbH leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechts-

geschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

a) Die Haftung bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und aus Garantie ist unbeschränkt.

b) Bei einfacher fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet) haftet die opTEAMa IT GmbH in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

4.2 Der opTEAMa IT GmbH bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Vertragspartner hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik.

4.3 Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

##### 5 Allgemeine Bestimmungen

5.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich aufgehoben werden. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch eine Übermittlung in Textform, insbesondere mittels Telefax oder E-Mail.

5.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz der opTEAMa IT GmbH.

#### II. Bedingungen für die Entwicklung und Anpassung von Software

##### 6 Leistungen der opTEAMa IT GmbH

6.1 Die opTEAMa IT GmbH erstellt und liefert die in dem Vertrag beschriebene Software und führt diese beim Kunden ein.

6.2 Die opTEAMa IT GmbH erstellt für die von ihr geschuldete Software eine Entwicklungs- und Anwenderdokumentation. Gegenstand, Zeiträume und verantwortliche Ansprechpartner der Vertragsparteien sind in dem Vertrag zusammengefasst.

##### 7 Projektdurchführung

7.1 Die opTEAMa IT GmbH wird die von ihr geschuldeten Leistungen gemäß dem vertraglich festgelegten Zeitplan erbringen.

7.2 Die opTEAMa IT GmbH verpflichtet sich, den Kunden unverzüglich über zu erwartende oder tatsächliche Abweichungen vom vertraglich festgelegten Zeitplan in Textform unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe zu unterrichten. Die Parteien stellen klar, dass ein Anspruch der opTEAMa IT GmbH auf Veränderung der darin vorgesehenen Fristen nicht besteht.

7.3 Der Kunde ist verpflichtet, der opTEAMa IT GmbH während der Programmerstellungsphase alle Informatio-

nen zur Verfügung zu stellen, die diese zur vertragsgemäßen Leistungserbringungen benötigt.

**7.4** Der Kunde ist berechtigt, von der opTEAMa IT GmbH Änderungen gegenüber dem Vertrag, der Programmbeschreibung oder den darauf beruhenden Entwicklungsstufen zu verlangen. Ein solches Verlangen ist durch schriftliche Erklärung auszuüben.

**7.5** Die opTEAMa IT GmbH ist verpflichtet, einem Änderungsverlangen gem. Abs. 4 zu entsprechen, sofern ihr das im Rahmen ihrer betrieblichen Leistungsfähigkeit zumutbar ist. Die Parteien werden das Änderungsverlangen schriftlich dokumentieren; etwaige Mehrkosten der opTEAMa IT GmbH und Verschiebungen des Zeitplanes sind hierbei zu regeln. Einigen sich die Parteien nicht, wird der Vertrag wie vor dem Änderungsverlangen vereinbart durchgeführt.

## **8 Abnahme**

**8.1** Die Abnahme der Software setzt eine erfolgreiche Funktionsprüfung der von der opTEAMa IT GmbH entwickelten Software voraus. Diese wird nach den im Vertrag geregelten Modalitäten durchgeführt. Die opTEAMa IT GmbH ist verpflichtet, dem Kunden die Übergabebereitschaft mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 14 Tagen – bezogen auf den in Aussicht genommenen Abnahmetermin – mitzuteilen. Über die sodann stattfindende Funktionsprüfung ist ein Abnahmeprotokoll zu fertigen, das von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.

**8.2** Erweist die Funktionsprüfung, dass die von der opTEAMa IT GmbH entwickelten Programme die im Vertrag beschriebenen Kriterien für die vertragskonforme Funktionalität erfüllen, ist von dem Kunden die Abnahme zu erklären. Lediglich unwesentliche Abweichungen begründen kein Recht des Kunden auf Verweigerung der Abnahme; insoweit erforderliche Restarbeiten sind im Abnahmeprotokoll zu dokumentieren und von der opTEAMa IT GmbH innerhalb einer angemessenen vom Kunde zu setzenden Frist durchzuführen.

**8.3** Im Falle wesentlicher Abweichungen ist der Kunde berechtigt, die Abnahme so lange zu verweigern, bis die von ihm beanstandeten Abweichungen gegenüber dem vertraglich festgelegten Anforderungen beseitigt sind.

**8.4** Wenn der Kunde nicht die Abnahme erklärt, ist die opTEAMa IT GmbH berechtigt, dem Kunden eine Frist von zwei Wochen zur Erklärung der Abnahme zu setzen. Nach fruchtlosem Verstreichen gilt die Abnahme als erfolgt, sofern der Kunde keinen Hinderungsgrund im Sinne von Ziffer 8.3 schriftlich begründet darlegt.

## **9 Programmdokumentation**

Mit der Mitteilung gem. Ziffer 8.1 stellt die opTEAMa IT GmbH dem Kunden die von ihm entwickelte Software in Objektprogramm-Form zur Verfügung. Sie liefert ferner eine Dokumentation der Programmentwicklung und Programmwendung. Bis zum Ablauf der in Ziffer 8.2 geregelten Frist wird der Kunde auch erforderliche Anpassungen der Dokumentation vornehmen.

## **10 Gewerbliche Schutzrechte**

**10.1** Der opTEAMa IT GmbH stehen alle gewerblichen Schutzrechte an der Software sowie sonstigen Arbeitsergebnissen, die nach dem Vertrag von ihr entwickelt wurden zu, soweit es sich um Weiterentwicklungen

und/oder Anpassungen der von ihr entwickelten Standardsoftware handelt.

**10.2** Im Hinblick auf Software und Arbeitsergebnisse gemäß Ziffer 10.1 räumt die opTEAMa IT GmbH dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht an der Software und/oder den Arbeitsergebnisse ein. Im Falle der Erstellung von Software ist der Kunde berechtigt, mit der Software eigene Daten selbst im eigenen Betrieb für eigene Zwecke auf der im Vertrag genannten Anzahl von Arbeitsplätzen zu verarbeiten. Alle Datenverarbeitungsgeräte (z.B. Festplatten und Zentraleinheiten), auf die die Software ganz oder teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer kopiert oder übernommen werden, müssen sich in Räumen des Kunden befinden und in seinem unmittelbaren Besitz stehen. Das Nutzungsrecht umfasst das Recht zur Fehlerbeseitigung. Bei vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung ist das Nutzungsrecht, das dem Kunden gewährt wurde, zeitlich unbeschränkt, gebührenfrei, nicht übertragbar und nicht ausschließlich.

**10.3** Sind die Software und/oder die Arbeitsergebnisse für den Kunden neu entwickelt worden, erhält dieser das ausschließliche und zeitlich sowie räumlich unbeschränkte Recht, die vertragsgegenständlichen Programme zu nutzen. Er hat das Recht, diese ohne die Zustimmung der opTEAMa IT GmbH nach seinen eigenen Bedürfnissen zu bearbeiten und umzugestalten.

**10.4** Der Kunde hat das Recht, an Software und/oder Arbeitsergebnissen gemäß Ziffer 10.3 Lizenzen an dritte Personen zu vergeben.

**10.5** Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Rechte Dritter beeinträchtigt, so steht der opTEAMa IT GmbH das Recht zu, die vertraglichen Leistungen so abzuändern, z.B. durch einen Workaround, dass diese nicht mehr in den Schutzbereich der Drittrechte fallen. Dies gilt jedoch nur, sofern die Funktionalität der vertragsgegenständlichen Programme als Folge einer solchen Änderung nicht beeinträchtigt wird. Andernfalls kann der Kunde sich dem Änderungsverlangen widersetzen und vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen.

## **11 Sachmängel**

**11.1** Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie ist jedoch nicht fehlerfrei. Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.

**11.2** Bei Sachmängeln kann die opTEAMa IT GmbH zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl der opTEAMa IT GmbH durch Beseitigung des Mangels, z.B. durch einen Workaround, durch Lieferung von Software, die den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass die opTEAMa IT GmbH Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Wegen eines Mangels sind zumindest drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen.

**11.3** Der Kunde unterstützt die opTEAMa IT GmbH bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt,

die opTEAMa IT GmbH umfassend informiert und ihr die für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. Die opTEAMa IT GmbH kann die Mangelbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen. Sie kann Leistungen auch durch Fernwartung erbringen. Der Kunde hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen. Die opTEAMa IT GmbH und der Kunde stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs per E-Mail oder telefonisch miteinander ab.

**11.4** Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten:

- a) Fehlerklasse 1: Betriebsverhindernde Mängel: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Kunden; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: Die opTEAMa IT GmbH beginnt unverzüglich, spätestens innerhalb von vier Stunden nach Fehlermeldung mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort, soweit zumutbar auch außerhalb der üblichen Arbeitszeit (werktags 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr).
- b) Fehlerklasse 2: Betriebsbehindernde Mängel: Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb beim Kunden erheblich; die Nutzung der Software ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich:
- Die opTEAMa IT GmbH beginnt bei Fehlermeldung vor 10.00 Uhr mit der Fehlerbeseitigung am selben Tag, bei späterer Fehlermeldung zu Beginn des nächsten Arbeitstages und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Arbeitszeit fort.
  - Die opTEAMa IT GmbH kann zunächst eine Umgehungslösung aufzeigen und den Fehler später beseitigen, wenn dies für den Kunden zumutbar ist.
- c) Fehlerklasse 3: Sonstige Mängel: Die opTEAMa IT GmbH beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung.

**11.5** Die Fristen nach Ziffer 11.4 beginnen mit einer Fehlermeldung durch den Kunden. Für die Fristberechnung gilt Ziffer 2.2. Bei Meinungsverschiedenheit über die Zuordnung eines Fehlers in die Klassen nach Ziffer 11.4 kann der Kunde die Einstufung in eine höhere Fehlerklasse verlangen. Er erstattet der opTEAMa IT GmbH den Zusatzaufwand, wenn er nicht nachweist, dass seine Einstufung richtig war.

**11.6** Die opTEAMa IT GmbH kann Mehrkosten daraus verlangen, dass die Software verändert, außerhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurde. Sie kann Aufwendungsersatz verlangen, wenn kein Mangel gefunden wird und der Kunde die Mängelrüge nicht ohne Fahrlässigkeit erhoben hatte. Die Beweislast liegt beim Kunden, wenn dieser Kaufmann ist. § 254 BGB gilt entsprechend.

**11.7** Wenn die opTEAMa IT GmbH die Nacherfüllung endgültig verweigert oder diese endgültig fehlschlägt oder dem Kunde nicht zumutbar ist, kann der Kunde entweder vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung angemessen herabsetzen und zusätzlich im Rahmen der Ziffer 4 Schadensersatz oder Aufwendungsersatz verlangen. Die Ansprüche verjähren nach Ziffer 12.

## 12 Verjährung

**12.1** Die Verjährungsfrist beträgt

- a) bei Sach- und Rechtsmängeln ein Jahr;  
b) bei nicht auf Sach- oder Rechtsmängeln beruhenden Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre; die Frist beginnt mit

dem Zeitpunkt, in dem die opTEAMa IT GmbH von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.

**12.2** Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 109 BGB bestimmten Höchstfristen ein. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und in den in Ziffer 4.3 genannten Fällen gelten jedoch stets die gesetzlichen Verjährungsregeln.

## III. Bedingungen für die Erbringung von IT-Beratungsleistungen

### 13 Vertragsgegenstand

Der Vertragsgegenstand umfasst die Beratung und umfassende Betreuung des Kunden im Bereich der Informationstechnologie.

### 14 Leistungserbringung der opTEAMa IT GmbH

**14.1** Im Rahmen der Beauftragung erbringt die opTEAMa IT GmbH nach den Anweisungen des Kunden sowie in Abstimmung mit diesem beratende und unterstützende Leistungen („Beratungsleistungen“). Die Beratungsleistungen sind in dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag näher konkretisiert und können insbesondere die folgenden Leistungen umfassen:

- Bereitstellung von fachbezogenem Know-how
- Projektplanung, Projektvorbereitung, Projektrealisierung und Projektleitung
- Betriebswirtschaftliche Beratung
- Prozessberatung
- Unterstützung bei der Planung und Erstellung von Data-Warehouse-Lösungen
- Unterstützung bei der Erstellung des Lastenhefts
- Unterstützung bei der Erstellung von Pflichtenheften

**14.2** Die opTEAMa IT GmbH ist grundsätzlich nicht berechtigt, Dritten gegenüber als Vertreter des Kunden aufzutreten, insbesondere Verhandlungen zu führen oder Willenserklärungen mit Wirkung für oder gegen den Kunden abzugeben. Ausnahmen bedürfen der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Kunden.

**14.3** Die opTEAMa IT GmbH erbringt die Beratungsleistungen mit größtmöglicher Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Technik. Sie berücksichtigt nach Absprache und, sofern im Einzelfall sinnvoll, allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden.

**14.4** Die opTEAMa IT GmbH ist in der Wahl des Leistungsorts grundsätzlich frei. Erfordert die Tätigkeit die Anwesenheit an einem bestimmten Ort, ist die opTEAMa IT GmbH dort zur Leistungserbringung verpflichtet.

**14.5** Die opTEAMa IT GmbH darf nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden für die Erbringung der Beratungsleistungen Dritte als Subunternehmer einschalten.

### 15 Mitwirkungspflichten des Kunden

**15.1** Der Kunde hat die Beratungsleistungen der opTEAMa IT GmbH durch angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Sie wird insbesondere der



opTEAMa IT GmbH die dafür erforderlichen Informationen und Daten zur Verfügung stellen sowie den Mitarbeitern der opTEAMa IT GmbH zu seinen Geschäftszeiten im erforderlichen Umfang den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen. Darüber hinaus wird der Kunde die notwendigen Arbeitsmaterialien, insbesondere Arbeitsplätze und Computer, in seinen Geschäftsräumen in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen.

**15.2** Soweit erforderlich, benennt der Kunde einen Ansprechpartner („Projektleiter“) sowie einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen für alle den Vertrag betreffenden Angelegenheiten. Sie sind in die Lage zu versetzen, alle das Projekt betreffenden Entscheidungen entweder selbst zu treffen oder zeitnah herbeizuführen. Der Kunde stellt darüber hinaus diejenigen Mitarbeiter zur Verfügung, deren spezielle Kenntnisse zur Verwirklichung des Projekts jeweils notwendig sind.

**15.3** Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann die opTEAMa IT GmbH aus diesem Grunde ihre Beratungsleistungen ganz oder teilweise nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der dafür vereinbarte Zeitraum angemessen.

## **16 Vertragsdauer und Kündigung**

**16.1** Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung und läuft auf unbestimmte Zeit.

**16.2** Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende des jeweiligen Kalendermonats zu kündigen. Das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

**16.3** Jede Kündigung bedarf der Schriftform und muss mit eingeschriebenem Brief zugestellt werden.

## **17 Gewerbliche Schutzrechte**

**17.1** Der opTEAMa IT GmbH stehen alle gewerblichen Schutzrechte an den Arbeitsergebnissen zu.

**17.2** Im Hinblick auf die Arbeitsergebnisse gemäß Ziffer 17.1 räumt die opTEAMa IT GmbH dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen ein. Bei vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung ist das Nutzungsrecht, das dem Kunden gewährt wurde, zeitlich unbeschränkt, gebührenfrei, nicht übertragbar und nicht ausschließlich.

Stand April 2017

opTEAMa IT GmbH  
Hoffmannstraße 12, 32105 Bad Salzufflen