

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Aareon RELion GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“)

(Stand 2020-07-23)

## I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Aareon RELion GmbH, Kurzes Gelände 12, 86156 Augsburg, Deutschland, (im Folgenden „Aareon RELion“ genannt) für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Aareon RELion und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Dienstleistungen ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Dienstleistung Vertragsbestandteil sind.

## II. Beratungs- und sonstige Dienstleistungen von Aareon RELion

Aareon RELion erbringt aufgrund gesonderter Beauftragung durch den Kunden diverse Beratungs- und sonstige Dienstleistungen im Rahmen der Auswahl, Einführung, Installation, Nutzung sowie der kundenindividuellen Anpassung von Softwareprogrammen, die der Kunde von Aareon RELion erhält bzw. erhalten hat. Die im Einzelfall von Aareon RELion zu erbringenden Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen sind im Angebot, im Dienstleistungsvertrag, im Projektvertrag, in der Beschreibung des jeweiligen Aareon RELion-Servicepaketes oder -Hotlinepaketes oder in der Auftragsbestätigung angegeben. Die AGB-Dienstleistung gelten insbesondere bei folgenden Leistungen von Aareon RELion:

- Projektunterstützung und -beratung während der Einführung der Softwareprogramme, die der Kunde von Aareon RELion erhält bzw. erhalten hat;
- Beratung bei der Anpassung und der Erweiterung der Softwareprogramme, die der Kunde von Aareon RELion erhalten hat;
- Schulung und Training der Endanwender bzw. der Mitarbeiter des Kunden (z.B. Standardschulungen, Workshops) bezogen auf die Benutzung der von Aareon RELion gelieferten Softwareprogramme;
- Beratung und Hilfe bei der Anwendung der Softwareprogramme, die der Kunde von Aareon RELion erhalten hat (Hotline);
- Entwicklung und Anpassung der von Aareon RELion gelieferten Software sowie das Einpflegen von Daten durch Aareon RELion in das Kundensystem (Dienstleistung).

## III. Umfang und Erbringung der Leistungen

(1) Der Umfang, die Dauer und der Ort der zu erbringenden Leistungen sind in den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten angegeben. Soweit der Umfang und die Dauer nicht fest vereinbart wurden, gelten die Angaben nur als Schätzungen. Der tatsächliche Umfang und die tatsächliche Dauer ergeben sich aus der Aufgabenstellung. Soweit kein Leistungsort vereinbart ist, gilt als Leistungsort der Sitz von Aareon RELion.

(2) Soweit Aareon RELion für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die jeweils festgelegten Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und -verantwortung liegen ausschließlich beim Kunden, soweit individualvertraglich nichts anderes vereinbart ist. Aareon RELion und der Kunde werden einvernehmlich die Art und die Darstellung der Ergebnisse bzw. die Dokumentation und Protokollierung der Projektarbeit sowie Zeitvorgaben vereinbaren und dabei festlegen, welche Aufgaben Aareon RELion hierbei übernimmt. Ggf. ergibt sich der Umfang der Vertragsleistungen aus einem durch Aareon RELion in Absprache mit dem Kunden erstellten Pflichtenheft.

(3) Aareon RELion hat bei der Leistungserbringung qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese zu betreuen und zu kontrollieren. Aareon RELion entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt oder ausgetauscht werden.

(4) Soweit Mitarbeiter des Kunden im Rahmen von Projekten unterstützend tätig werden, erfolgt dies für Aareon RELion kostenfrei. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter disziplinarisch von einem geeigneten Mitarbeiter geleitet werden. Der jeweilige Ansprechpartner des Kunden ist Aareon RELion vor Beginn der Projektunterstützung schriftlich zu benennen.

(6) Wenn Aareon RELion den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der Softwareprogramme im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet Aareon RELion die Tätigkeit, aber nicht den Erfolg und nicht die Versionspflege dazu.

(7) Aareon RELion erbringt die Leistungen nach eigenem Ermessen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten, mindestens innerhalb der Aareon RELion-Hotlinezeiten von Montag bis Donnerstag von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr und Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr, jedoch nicht an den am Sitz von Aareon RELion geltenden gesetzlichen Feiertage. Zusätzliche Leistungen außerhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

## IV. Vergütung, Rechnungslegung

(1) Die Vergütung ist in den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten angegeben. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, richtet sich die Vergütung nach Zeitaufwand, der dem Kunden gemäß der jeweils zum Zeitpunkt Leistungserbringung gültigen Aareon RELion-Preisliste für Dienstleistungen berechnet wird. Die Abrechnung erfolgt nach Stunden. Zum Zeitaufwand, der vom Kunden zu vergüten ist, gehören neben der Tätigkeit der Mitarbeiter von Aareon RELion selbst auch deren Teilnahme an Besprechungen, Projektsitzungen sowie auch etwaige Vor- und Nacharbeiten der Mitarbeiter außerhalb des Hauses des Kunden, z.B. am Firmensitz von Aareon RELion. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Außerdem hat der Kunde die Aareon RELion im Rahmen der Leistungserbringung entstandenen Kosten (z.B. Reisekosten) zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten oder – soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der Aareon RELion-Preisliste für Dienstleistungen.

(3) Soweit im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung ein Zeitaufwand angegeben ist, ist dies lediglich eine Schätzung. Überschreitungen können sich während der Erbringung der Leistung ergeben. Aareon RELion wird in diesem Fall den Kunden unverzüglich über die Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes benachrichtigen. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwandes wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

(4) Aareon RELion behält sich vor, dem Kunden den Zeitaufwand für umfangreiche Leistungen monatlich in Rechnung zu stellen. Weniger umfangreiche oder einmalige Leistungen wird Aareon RELion jeweils nach deren Erbringung in Rechnung stellen.

(5) Werden vereinbarte Leistungen aus Gründen, die außerhalb der Verantwortung von Aareon RELion liegen, nicht oder nicht vollständig erbracht, hat der Kunde Aareon RELion diese abzüglich ersparter Aufwendungen zu bezahlen.

## V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

(1) Werden von Aareon RELion Beratungsleistungen erbracht und obliegt es allein dem Kunden, die mit den Beratungsleistungen erzielten Erkenntnisse bzw. Ergebnisse selbst umzusetzen oder in ein System einzuführen, so haftet Aareon RELion nicht für Richtigkeit und Eignung der Beratungsleistungen, insbesondere nicht dafür, dass der mit der beauftragten Beratung verfolgte Zweck erreicht werden kann.

(2) Werden von Aareon RELion reine tätigkeitsbezogene Leistung ohne bestimmten Erfolg erbracht, haftet Aareon RELion ausschließlich für die vertragsgemäße Verrichtung der vereinbarten Dienste.

## VI. Abnahme und Mängelhaftung bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht Leistung von Aareon RELion der (ggf. im Pflichtenheft) vereinbarten und handelt es sich dabei um eine erfolgsbezogene Leistung, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen [(2) bis (11)]:

(2) Der Kunde hat die Leistungen von Aareon RELion unverzüglich nachdem dem Aareon RELion diese als fertig angezeigt hat (Fertigmeldung) zu überprüfen und Aareon RELion unverzüglich, spätestens jedoch nach 14 Tagen nach Fertigmeldung (Abnahmefrist) schriftlich die Abnahme zu erklären. Erklärt der Kunde die Abnahme gegenüber Aareon RELion nicht innerhalb vorgenannter Abnahmefrist ohne tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen, so gelten die als fertig angezeigten Leistungen von Aareon RELion mit Ablauf der Abnahmefrist als abgenommen. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme nicht verweigert werden. Vorstehendes gilt gleichermaßen für Teilleistungen, die als abgeschlossene Leistungen brauchbar oder werthaltig sind.

(3) Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde die Leistungen 7 Tage nutzt, ohne Aareon RELion tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen. Die Funktionsprüfung innerhalb der Abnahmefrist gilt nicht als Nutzung in diesem Sinne.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel Aareon RELion unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei anzugeben, wie sich der Mangel zeigt und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt. Mängelansprüche bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezogen werden kann.

(5) Aareon RELion wird den vom Kunden ordnungsgemäß gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Nachlieferung, beseitigen. Das Wahlrecht, auf welche Art und Weise ein Mangel beseitigt wird, liegt zunächst bei Aareon RELion. Das Recht von Aareon RELion, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist Aareon RELion berechtigt, zur Mängelbeseitigung dem Kunden eine neue

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Aareon RELion GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“) (Stand 2020-07-23)

Version der Leistung (z.B. „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Ausweichlösung zu entwickeln.

(6) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde Aareon RELion schriftlich eine weitere angemessene Frist (Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit Aareon RELion die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolgreichem Ablauf der Nachfrist unter den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern und ggf., wenn Aareon RELion ein Verschulden trifft, Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Nach erfolgreichem Ablauf der Nachfrist hat der Kunde binnen angemessener Frist zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er seine vorstehenden Rechte geltend macht. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht bei einem unwesentlichen Mangel. Mit Erklärung des Rücktritts bzw. der Minderung entfällt der Anspruch des Kunden auf Lieferung einer mangelfreien Leistung.

(7) Aareon RELion haftet nicht für Mängel, die auf unvollständigen oder falschen Angaben des Kunden beruhen.

(8) Aareon RELion haftet nicht für Mängel, die nach Änderung der Einsatz- und/oder Betriebsbedingungen, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, nach Eingriffen in die Leistung bzw. Software, wie Veränderungen, Anpassungen, Verbindung mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Mängel bereits bei Fertigmeldung bzw. Übergabe der Leistung vorlagen oder mit oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.

(9) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf den Leistungen von Aareon RELion beruht, hat der Kunde Aareon RELion, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend der zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels geltenden Aareon RELion-Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen.

(10) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist Aareon RELion berechtigt, für die durch den Kunden gezogenen Nutzungen aus der Anwendung der Leistung bzw. Software in der Vergangenheit bis zur Rückabwicklung eine angemessene Entschädigung zu verlangen. Diese Nutzungsentschädigung wird auf Basis einer vierjährigen Gesamtnutzungszeit der Leistung bzw. Software berechnet, wobei ein angemessener Abzug für den Mangel, der zum Rücktritt geführt hat, vorzunehmen ist.

(11) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

### VII. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat für von Aareon RELion mit der Leistungserbringung beauftragte Mitarbeiter und Dritte geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger, geschützt vor dem Zugriff Unbefugter, gelagert werden können.

(2) Der Kunde wird Aareon RELion bei Bedarf alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von Aareon RELion jederzeit kostenfreien Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

(3) Der Kunde unterstützt Aareon RELion umfassend und unentgeltlich, in dem er z.B. die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung schafft. Insbesondere Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt und an Spezifikationen und Tests mitwirkt. Er gewährt Aareon RELion, bzw. dessen Mitarbeitern Zugang zur Hard- und Software und ermöglicht Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung, soweit dem nicht wesentliche Gründe entgegenstehen.

(4) Soweit Aareon RELion im Rahmen der Beratung zu Testzwecken beim Kunden Software installiert, ist es Sache des Kunden, rechtzeitig für eine geeignete Hardware- und Softwareumgebung zu sorgen. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme dazu angehalten, alle Funktionen dieser Softwareprogramme unter der kundenseitigen Hardware- und Software-Umgebung zu testen. Aareon RELion haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemäßen Datensicherung ist dann auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände täglich in maschinenlesbarer Form nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

(5) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Aareon RELion nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Aareon RELion berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

### VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den Leistungen ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Recht, die Leistungen von Aareon RELion für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen. Aareon RELion ist Urheber und in jeder Hinsicht frei, diese Leistungen in jeder Nutzungsart zu nutzen.

(2) Aareon RELion ist neben der Überlassung der Leistungen einschließlich etwaiger Benutzerdokumentation nicht zur Überlassung des entsprechenden Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation verpflichtet.

(3) Soweit Aareon RELion Standardsoftware verwendet bzw. anpasst, bestimmen sich die Nutzungsrechte an dieser nach den Ziffern IV. und V. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Aareon RELion für die Softwareüberlassung („AGB-Software“) bzw. nach den vertraglich eingeräumten Nutzungsrechten.

### IX. Schulungen

(1) Aareon RELion kann Schulungsleistungen am Sitz des Kunden bzw. an einem vom Kunden benannten Ort erbringen. Der Kunde wird in diesem Fall auf eigene Kosten dafür Sorge tragen, dass geeignete Räumlichkeiten und eine ausreichende Anzahl an Computern je Teilnehmer zu den schriftlich vereinbarten Schulungsterminen zur Verfügung stehen. Dazu gehört auch, dass die Schulungssoftware auf den Computern installiert ist.

(2) Die Preise für die Schulungen schließen die erforderlichen Schulungsunterlagen mit ein. Fahrt-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten sind vom Teilnehmer bzw. vom Kunden selbst zu tragen. Eine nur teilweise Teilnahme berechtigt nicht zur Minderung der Schulungsgebühr.

### X. Änderungen und Stornierung von Schulungsveranstaltungen, sonstiges

(1) Aareon RELion behält sich das Recht vor, bei den Schulungsveranstaltungen (Schulungen beim Kunden, Standardschulungen) einen Ersatzreferenten einzusetzen, den Inhalt der Schulung geringfügig zu ändern sowie ggf. Termin- und Ortsverschiebungen vorzunehmen und ggf. aus organisatorischen oder sonstigen Gründen eine Schulungsveranstaltung ganz abzusagen. Im letzteren Fall werden bereits gezahlte Schulungsgebühren voll erstattet.

(2) Der Kunde hat Aareon RELion unverzüglich darüber zu unterrichten, wenn vereinbarte Schulungstermine nicht eingehalten werden können. Aareon RELion hat das Recht, bei Stornierung eines Schulungstermins bis zwei Wochen vor Schulungsbeginn eine Bearbeitungsgebühr von 250,00 EUR zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer zu berechnen. Bei Stornierungen eines Schulungstermins bis zu einer Woche vor Schulungsbeginn werden 50 % der Schulungsgebühr, danach 75 % der Schulungsgebühr fällig, es sei denn, es wird ein Ersatzteilnehmer für die Schulung gestellt. Vorstehende Ausfallkostenpauschalen gelten nur dann nicht, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist oder die Schulung gemäß Ziffer (1) durch Aareon RELion abgesagt wurde.

(3) Zur Fristwahrung müssen Stornierungen schriftlich per Post bei Aareon RELion eingehen.

(4) Schulungsunterlagen (gedruckt oder elektronisch) sind urheberrechtlich geschützt. Jede Form der Vervielfältigung von an den Kunden übergebenen Schulungsunterlagen – auch auszugsweise – bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung von Aareon RELion.

(5) Sind Erklärungen gegenüber dem jeweils anderen Vertragspartner schriftlich abzugeben, dann ist dabei die Schriftform einzuhalten.

### XI. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen für z.B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen entsprechende Anwendung.