

## 1. ALLGEMEINES

Die nachstehenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen gelten für alle von der NEVARIS Bausoftware GmbH (nachfolgend "NEVARIS") für Kunden erbrachten Dienstleistungen. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Kunden sind die Ausnahme und bedürfen einer formalen Zustimmung durch NEVARIS.

## 2. DIENSTLEISTUNGEN

Zu den Dienstleistungen zählen alle für den Kunden individuell gewünschten Zusatzleistungen, welche nicht im Rahmen der Supportleistungen, welche in den allgemeinen Wartungs- und Pflegebedingungen geregelt sind, abgedeckt werden. Dienstleistungen können lokal beim Kunden oder Remote erbracht werden.

### 2.1 Berechnung der Dienstleistungen

Die Berechnung einer Dienstleistung erfolgt auf Basis der Dienstleistungssätze eines erteilten Auftrags bzw. der Auftragsbestätigung. Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlich erbrachtem Aufwand.

#### 2.1.1 Tagessatz

Der Tagessatz beinhaltet eine Dienstleistungszeit von sechs Stunden. Weitere Leistungen werden je angefangener Stunde zum erweiterten Stundensatz berechnet.

#### 2.1.2 Stundensatz

Die Berechnung von Remoteleistungen erfolgt pro angefangener Stunde, zuzüglich einer Pauschale für die Rüstzeit.

#### 2.1.3 Rüstzeit bei Remote-Dienstleistungen

Für Remote erbrachte Dienstleistungen wird grundsätzlich eine pauschale Rüstzeit berechnet. Die Rüstzeit beinhaltet die technische Vor-/Nachbereitung, u.a.:

- Fernwartungssitzung aufbauen
- Zugangskennungen sammeln
- Unterlagen/ Tools/ Downloads zusammenstellen
- Terminvereinbarung, Abstimmung der Anforderungen

## 2.2 Teilnehmer

Bei einer Dienstleistung, welche eine Veranstaltung mit Teilnehmern ist, gilt der Tagessatz/Stundensatz für eine maximale Anzahl von fünf Teilnehmern seitens des Kunden. Ab dem sechsten Teilnehmer erfolgt eine gesonderte Berechnung laut jeweiligem Angebot.

## 2.3 Reisekosten – Reisezeit

Bei der Reisezeit handelt es sich um die Zeit, welche der NEVARIS Mitarbeiter benötigt, um von seinem Wohnort / Dienstsitz zum Dienstleistungserfüllungsort zu reisen. Hier ist die Rüstzeit bereits inkludiert. Fahrtkosten aller Verkehrsmittel, sowie die Übernachtungskosten werden nach Aufwand berechnet.

## 2.4 Sonstige Zulagen

Für Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten gilt ein individueller Zuschlag, an Wochenenden und Feiertagszulagen erfolgt ein Zuschlag von 50% auf die unter 2.1.1 bis 2.1.3 genannten Sätze.

## 2.5 Terminvergaben

Die Terminvergabe für die Dienstleistung erfolgt i.d.R. nach der Annahme des Angebots durch den Kunden. In Ausnahmefällen können auch bereits im Vorfeld mündlich Termine vereinbart werden. In diesem Fall erhält der Kunde eine schriftliche Auftragsbestätigung. Widerspricht er dieser nicht innerhalb eines Arbeitstages, gilt der Auftrag als angenommen und der Termin ist verbindlich.

## 3. SUBUNTERNEHMER

Es ist NEVARIS grundsätzlich gestattet, Subunternehmer mit Pflichten aus dem Vertrag zu betrauen. Der Kunde kann einer Verpflichtung von Subunternehmern nur aus wichtigem Grund widersprechen. NEVARIS haftet für Subunternehmer wie für einen eigenen Erfüllungsgehilfen.

## 4. MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN

### 4.1 bei Veranstaltungen

Bei Veranstaltungen, welche in vom Kunden gestellten Räumlichkeiten stattfinden, ist dieser für die Bereitstellung erforderlicher technischer Geräte, sowie für eine geeignete Umgebung verantwortlich. Auf Anfrage wird dem Kunden die konkrete Anforderung vor Auftragsausführung durch NEVARIS mitgeteilt. Ist diese nicht gegeben und können aus diesem Grund Dienstleistungen nicht oder nicht wie vereinbart durchgeführt werden, trägt der Kunde hierfür die Verantwortung und die daraus entstehenden Aufwände. Eine Haftung von NEVARIS ist in diesem Fall ausgeschlossen.

### 4.2 bei Auftragsprogrammierungen

Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung mitzuwirken und NEVARIS u.a. die für die Softwareanpassung erforderlichen Informationen DV-technischer und projektorganisatorischer Art sowie gegebenenfalls Hardware, auf der die Softwareanpassung später eingesetzt werden soll, zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ermöglicht NEVARIS auf Anfrage jederzeit einen Remote-Zugang zu den betroffenen Systemen. Die Wahl des eingesetzten Tools zur Fernwartung obliegt NEVARIS, welche dafür auch die notwendige Lizenzierung bereitstellt. Der Kunde wird sämtliche geforderten Zustimmungen erteilen und gegebenenfalls Genehmigungen Dritter unverzüglich einholen.

## 5. AUSFALL VON DIENSTLEISTUNGEN

### 5.1 Ausfallgrund liegt bei NEVARIS

NEVARIS und die von NEVARIS beauftragten Subunternehmer können eine Dienstleistungsdurchführung absagen, wenn diese wegen Krankheit des geplanten Mitarbeiters oder aus technischen Gründen (z.B. Ausfall der Präsentationshardware) ausfallen muss. Dabei werden lediglich bereits gezahlte Gebühren erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. NEVARIS wird sich im Falle einer Absage bemühen, einen anderen geeigneten Mitarbeiter mit der Durchführung der Dienstleistungsmaßnahme zu betrauen und / oder diese auf einen anderen Termin zu verlegen.

## **5.2 Ausfallgrund liegt weder bei NEVARIS noch beim Kunden**

Bei Ausfall der Dienstleistung durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare, nicht durch NEVARIS verschuldete, Ereignisse besteht kein Anspruch auf Rückerstattung etwaiger bereits geleisteter Gebühren. Ebenso ist NEVARIS in diesen Fällen nicht zum Ersatz von Reise- und / oder Übernachtungskosten verpflichtet.

## **5.3 Ausfallgrund liegt beim Kunden**

Bei Ausfall der Dienstleistung durch Absage durch den Kunden ist dies bis 14 Kalendertage vor dem Terminbeginn kostenfrei. Bei einer Absage durch den Kunden bis 7 Kalendertage vor Terminbeginn erfolgt eine Berechnung in Höhe von 50% der voraussichtlichen Kosten laut Angebot. Unabhängig von vorgenannten Fristen werden externe Kosten durch Stornierung und Umbuchung zu 100% berechnet. Kurzfristige Absagen werden in voller Höhe der voraussichtlichen Kosten laut Angebot berechnet. Der Kunde kann jedoch den Nachweis erbringen, dass der tatsächliche Schaden bei NEVARIS geringer war.

## **6. AUFTRAGSPROGRAMMIERUNG**

### **6.1 Leistungsumfang**

Der Umfang der Leistung richtet sich nach der Leistungsbeschreibung, die dem Angebot als Anlage beigefügt ist. Die Leistungsbeschreibung wird vorab von NEVARIS zusammen mit dem Kunden erstellt. Der Kunde muss diese formal freigeben. Eine hierüber hinausgehende Funktionalität der Softwareanpassung schuldet NEVARIS nicht.

### **6.2 Nachträgliche Änderungswünsche**

Änderungswünsche des Kunden im Hinblick auf den Funktionsumfang, die Softwarestruktur, die Bildschirmgestaltung oder sonstige Merkmale nach Vertragsschluss werden nur Bestandteil des Auftrags, wenn NEVARIS diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

### **6.3 Nutzung der Softwareanpassung**

Dem Kunden werden die Nutzungsrechte an der Softwareanpassung entsprechend dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware eingeräumt.

**6.3.1** Hinsichtlich etwaiger miteingebrachter Fremdsoftware finden die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers Anwendung. Diese Lizenzbedingungen werden vor Vertragsschluss mitgeteilt und mit Vertragsschluss Vertragsbestandteil.

**6.3.2** NEVARIS ist berechtigt, die Softwareanpassung und im Zusammenhang mit ihrer Entwicklung entstandenes Know-how unbeschränkt anderweitig, auch gegen Vergütung, zu nutzen und zu verwerten.

### **6.4 Mängelansprüche**

**6.4.1** NEVARIS ist bei mangelhafter Lieferung nach ihrer Wahl zur kostenlosen Nachbesserung oder zum Austausch der Softwareanpassung berechtigt. Die Fehlerauswertung findet am Sitz von NEVARIS statt.

**6.4.2** Der Kunde unterstützt NEVARIS bei der Fehlersuche, insbesondere ist er verpflichtet, gemäß den Vorgaben von NEVARIS die aufgetretenen Symptome sowie die Software- und Hardwareumgebung zu beobachten, die Fehler zu dokumentieren und in Textform NEVARIS zu überlassen. Der Kunde gewährt NEVARIS darüber hinaus unmittelbar oder remote Zugang zu seiner Hardware und seinen Computerprogrammen. Wird kundenbedingt die Fehlersuche erschwert und/oder ist der technische Zugang nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich, so trägt der Kunde die hierdurch entstehenden Mehrkosten.

**6.4.3** Soweit die von NEVARIS gelieferte Softwareanpassung Datensammlungen enthält, insbesondere Preise, Messwerte sowie Größen- und Mengenangaben, sind diese Daten unverbindliche Musterdaten, für die kein Anspruch auf Richtig- und/oder Vollständigkeit besteht. Fehlerhafte Daten stellen daher keinen Mangel dar und berechtigten nicht zur Mängelbeseitigung.

**6.4.4** Sind die aufgetretenen Fehler auf Umstände zurückzuführen, die NEVARIS nicht zu vertreten hat, entfällt die Mängelhaftung. Dies gilt z.B. bei Störungen infolge Benutzung ungeeigneten Betriebsmaterials (z.B. Hardware, Betriebssystem, etc.), oder wenn der Kunde die Installationsvoraussetzungen nicht eingehalten hat. Außerdem entfällt die Mängelhaftung, wenn der Kunde Änderungen und/oder Eingriffe an der Softwareanpassung vorgenommen hat, es sei denn, der Kunde weist im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nach, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich war. Dem Kunden wird hierdurch kein Bearbeitungsrecht an der Softwareanpassung eingeräumt.

**6.4.5** Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung endgültig fehl, hat der Kunde Anspruch auf Herabsetzung der Vergütung oder Rückabwicklung des Softwareanpassungsvertrages. Im Falle der Rückabwicklung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, alle Kopien der Softwareanpassung inkl. eventueller Originaldatenträger einschließlich etwaiger abgeänderter Exemplare an NEVARIS zu senden oder auf Wunsch von NEVARIS auf seine Kosten zu vernichten.

**6.4.6** Anspruch auf Support- und Wartungsdienstleistungen entsteht für Softwareanpassungen und kundenindividuelle Einrichtungen nicht. Eine Aufnahme ist fallspezifisch zu verhandeln und Bedarf der formalen Zustimmung beider Parteien.

## **6.5 Haftung**

**6.5.1** NEVARIS haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer von der Auftragnehmerin übernommenen Garantie.

# Allgemeine Dienstleistungsbedingungen

Stand: 17.12.2019

**6.5.2** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung der NEVARIS der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.

**6.5.3** NEVARIS haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten durch die Auftraggeberin zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.

**6.5.4** Eine weitergehende Haftung der NEVARIS besteht nicht.

**6.5.5** Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Auftragnehmerin.

## 7. VERGÜETUNG

### 7.1 Preise

Bei allen Preisen handelt es sich um Nettobeträge. Die Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

### 7.2 Rechnungsstellung und Zahlung

Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Erhalt der Rechnung fällig.

### 7.3 Eigentumsvorbehalt

Das Eigentum an gelieferter Ware einschließlich Software und Softwareanpassungen – auch derjenigen, die mittels Datenfernübertragung überlassen wurde – geht erst mit vollständiger Zahlung sämtlicher vom Kunden geschuldeter Forderungen über. Bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Forderungen ist der Kunde nicht zur Verfügung über die Ware berechtigt.

Bei Zahlungsverzug oder sonstigen erheblichen Vertragsverstößen des Kunden ist NEVARIS berechtigt, vom Kunden die Herausgabe der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren auch dann zu verlangen, wenn NEVARIS nicht vom Vertrag zurücktritt. Im Falle von Software kann die Löschung auf der eingesetzten Hardware unter entsprechender Erklärung der Löschung an Eidesstatt verlangt werden.

## 8. Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zugänglich werden oder auf Grund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und sie, soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten, weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzes fallen.

## 9. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen diese Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung möglichst nahe kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen beziehungsweise undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben.