

Kunden-Vertragsbedingungen für kostenpflichtige zusätzliche Leistungen

1. Vertragsleistungen

HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG (HS) bietet dem Kunden für die von ihm genutzte HS Software Dienstleistungen wie z.B. individuelle Anpassung der Software durch Erstellung von Zusatzlösungen, Anpassung von Layouts oder Bearbeitung von Datenbeständen etc. sowie Individualprogrammierungen an. Die genaue Spezifikation der jeweiligen Leistungen erfolgt im Angebot.

2. Vertragsabschluss

HS macht dem Kunden ein Angebot über die angefragten Leistungen. Der Vertrag wird mit Annahme des Angebotes durch den Kunden geschlossen. Sobald HS feststellt, dass ein höherer als in dem Angebot angegebener Zeitaufwand benötigt wird, wird HS dem Kunden dies mitteilen. HS wird die Arbeiten nur nach weiterer Auftragserteilung durch den Kunden fortsetzen. Erfolgt von dem Kunden innerhalb von 2 Wochen ab Mitteilung des Mehraufwands keine weitere Auftragserteilung, wird die Arbeit von HS nicht fortgeführt werden. Der Kunde erhält dann die bis dahin geleisteten Arbeiten und eine Abrechnung hierüber.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Um die gewünschten Leistungen erbringen zu können, ist HS auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Dies beinhaltet insbesondere folgende Punkte:

Ansprechpartner: Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner für HS. Dieser ist im erforderlichen Umfang für HS erreichbar und im Unternehmen des Kunden bzgl. des Vertrags mit HS entscheidungsbefugt.

Informationsbereitstellung: Der Kunde beantwortet sämtliche im Zusammenhang mit der Leistungserbringung von HS gestellten Fragen vollständig und kurzfristig. Diese Fragen können sich z.B. auf Geschäftsprozesse, juristische, finanzielle oder personelle Sachverhalte oder auf die technischen Rahmenbedingungen beziehen. HS wird nur solche Fragen stellen, deren Beantwortung von Bedeutung für die Vertragsdurchführung sein können. Der Kunde wird HS auch ungefragt über Sachverhalte informieren, die von Bedeutung für die Leistungserbringung sein können. HS wird die erhaltenen Informationen vertraulich behandeln.

Bereitstellung von Daten: Der Kunde wird die für die Erbringung der Leistung ggf. von HS benötigten Daten in der erforderlichen Form und auf eigene Kosten zusammen- und HS zu den erforderlichen Terminen bereitstellen. HS obliegt es, den Kunden rechtzeitig zu informieren, wann welche Daten benötigt werden.

Sicherheit: Der Kunde wird eine Datensicherung erstellen, bevor er z.B. Zusatzprogrammierungen in Betrieb nimmt, neue Layouts oder Berichte einspielt, HS Arbeiten auf seinem System beginnt o.ä.

Entsteht HS aus der Verletzung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden ein zusätzlicher Aufwand, so wird der Kunde diesen ersetzen. Die Berechnung erfolgt auf Basis des für die Leistung / das Projekt vereinbarten Preises (direkt vereinbarter oder aus einem Pauschalpreis abgeleiteter Stundensatz).

4. Datenschutz

HS wird Daten erfassen und speichern, die für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten erforderlich sind. Dazu gehören zum einen nicht personenbezogene Daten, wie z.B. Firma, Adresse, benötigte handels- und steuerrechtliche Angaben zum Unternehmen, technische Basisdaten zur HS Installation und ihrer technischen Umgebung sowie Inhalte von Supportanfragen und deren Lösung. Gemäß Art. 14 DS-GVO teilt HS mit, dass darüber hinaus im Kontext der Unternehmensstammdaten sowie der Aufzeichnung der von Kunden gestellten Supportanfragen und deren Lösung ggf. auch personenbezogene Daten gespeichert werden. HS wird gem. Art. 15 DS-GVO unentgeltlich Auskunft über gespeicherte personenbezogene Daten erteilen. Auskunftsbegehren sind zu richten an datenschutz@hamburger-software.de.

HS wird nicht allgemein bekannte Informationen und Daten, die ihr im Rahmen der Durchführung des Supports zur Kenntnis gelangen und vom Kunden entsprechend gekennzeichnet sind, vertraulich behandeln. Die Mitarbeiter von HS sind gemäß Art. 5 Abs. 1 i.V.m. Art. 32 Abs. 2 DS-GVO auf das Datengeheimnis verpflichtet. Im Übrigen ist der Kunde verantwortlich für die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit.

5. Haftung

HS übernimmt keine Garantie für den Erfolg der Dienstleistung. HS haftet nicht für Schäden, die auf nicht erbrachte Mitwirkungspflichten zurückzuführen sind sowie in den Fällen, in denen der Kunde seine Änderungen an der Software vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren. Für den Verlust von Daten haftet HS nur insoweit, wie der Schaden auch bei regelmäßiger, anwendungsadäquater Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre. HS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – auch ihrer Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Soweit HS keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten – auch durch ihre Vertreter und Erfüllungsgehilfen – ist die Haftung von HS ganz ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Die Haftungsbeschränkung gilt auch nicht bei HS zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens. Für Schäden aus der Verarbeitung personenbezogener Daten haftet HS gem. Art. 82 EU Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO).

6. Berechnung und Zahlung

Es steht HS frei, für die Übermittlung von Rechnungen und Gutschriften auch elektronische Medien (z.B. e-mail) einzusetzen.

Die Zahlungen erfolgen per SEPA-Lastschrift. Sofern der Kunde HS noch kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, wird er dies in Verbindung mit dieser Bestellung tun. Er erhält dafür von HS ein entsprechendes Formular, das er umgehend ausgefüllt und unterschrieben an HS zurücksendet.

Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage verkürzt.

7. Schlussbestimmungen

Eintritt eines Dritten: HS ist berechtigt, einen Dritten zu bestimmen, der in ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag eintreten kann. In einem solchen Fall wird HS dem Kunden in einem angemessenen Zeitraum vor Eintritt des Dritten den Dritten namentlich bezeichnen und den Zeitpunkt seines Eintritts in den Vertrag mitteilen. Der Kunde hat das Recht, sich zum Zeitpunkt des Eintritts des Dritten durch Erklärung gegenüber HS vom Vertrag zu lösen. Sofern der Dritte auch mit Tätigkeiten beauftragt wird, die eine Auftragsverarbeitung i.S.d. DS-GVO darstellen, gelten die entsprechenden Regelungen zu Unterauftragsverhältnissen des zwischen HS und dem Kunden geschlossenen Vertrags zur Auftragsverarbeitung.

Verjährung: Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden gegenüber HS beträgt ein Jahr, gerechnet ab Fälligkeit des Anspruchs. Dies gilt nicht, wenn HS grobes Verschulden oder Vorsatz vorwerfbar ist, sowie im Falle der HS zurechenbaren Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit des Kunden und der Produkthaftung.

Eigentumsvorbehalt: HS behält sich bis zur vollständigen Zahlung der aufgrund des Vertrags geschuldeten Beträge das Eigentum an den von HS gelieferten Gegenständen und den Widerruf der überlassenen Nutzungsrechte vor.

Sonstiges: Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. in ihrer jeweiligen Höhe. Der Erfüllungsort ist Hamburg. Der Versand der Software durch den Kunden erfolgt zulasten und auf Risiko des Kunden. Mündliche Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch HS.

Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten jeglicher Art ist Hamburg, soweit nicht etwas anderes zwingend vorgeschrieben ist. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.