

Besondere Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Dienstleistungen der InBetween Deutschland GmbH (nachfolgend „InBetween“) dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden im Umfeld von InBetween Produkten. Der konkrete Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus dem Dienstleistungsvertrag.
- (2) InBetween übernimmt keine Verantwortung für die von dem Kunden mit den Dienstleistungen und dabei erzielten Ergebnissen verfolgten Ziele und deren Eintritt.

§ 2 Abwicklung

- (1) Die Parteien benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner für das Vorhaben.
- (2) Die Ansprechpartner stimmen die inhaltliche und terminliche Planung und Durchführung der Dienstleistungen regelmäßig ab.
- (3) Bei Bedarf wird ein detaillierter Terminplan erarbeitet. Dieser Plan bildet dann die Grundlage für die Steuerung der Termine und ist laufend fortzuschreiben.
- (4) Die Durchführung der Arbeiten und die Feinabstimmung etwaiger Inhalte erfolgt bei Bedarf in enger Abstimmung mit dem Kunden.

§ 3 Subunternehmer und Mitarbeiter

- (1) InBetween ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung der Dienstleistungen zu beauftragen.
- (2) Die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Mitarbeiter unterliegen stets der Weisung von InBetween.

§ 4 Mitwirkung des Kunden

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, die Tätigkeiten von InBetween zu unterstützen. Insbesondere schafft der Kunde unentgeltlich und rechtzeitig alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind. Dazu gehört insbesondere, dass der Kunde (i) ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel für die Mitarbeiter von InBetween zur Verfügung stellt; (ii) den Mitarbeitern von InBetween Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschafft und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Unterlagen versorgt werden; und (iii) Rechnerzeit, Testdaten und Datenerfassungskapazitäten rechtzeitig und in ausreichendem Umfang zur Verfügung stellt.

- (2) Der vom Kunden benannte Ansprechpartner ist verantwortlich für die Bereitstellung, Richtigkeit und Vollständigkeit aller Informationen, Arbeitsunterlagen und Arbeitsmittel, die zur Erbringung der angebotenen Dienstleistungen benötigt werden. Er ist ebenfalls verantwortlich für die Herstellung des Kontaktes zu seinen Fachfunktionen und dafür, dass notwendige Entscheidungen des Kunden rechtzeitig getroffen und umgesetzt werden.
- (3) Falls der Kunde schuldhaft seiner Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht oder nicht ausreichend nachkommt, hat er die daraus entstehenden Folgen, wie etwa Mehraufwand oder Verzögerungen zu tragen und alle InBetween hieraus entstehenden Schäden zu ersetzen. Etwaige Fristen verlängern sich automatisch um den Zeitraum, den InBetween auf die Mitwirkung des Kunden wartet.

§ 5 Vergütung

- (1) Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Dienstleistungsvertrag bzw. - falls dort nicht geregelt - aus der bei Abschluss des Dienstleistungsvertrages geltenden Preisliste von InBetween.
- (2) Soweit im Dienstleistungsvertrag nicht anders vereinbart, werden die Leistungen von InBetween nach Aufwand vergütet. Im Dienstleistungsvertrag als „Schätzung“ angegebene Werte sind unverbindlich; sie beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des voraussichtlichen Leistungsumfanges. Falls InBetween im Laufe der Leistungserbringung feststellt, daß die geschätzten Mengenansätze überschritten werden, wird InBetween den Kunden davon unverzüglich benachrichtigen. Bis zur Vorlage einer schriftlichen Zustimmung des Kunden wird InBetween die dem Schätzpreis zugrundeliegenden Mengenansätze nicht überschreiten, jedoch auch keine darüber hinausgehenden Leistungen erbringen.
- (3) InBetween ist berechtigt, seine Leistungen monatlich abzurechnen.

§ 6 Stornierung

- (1) Im Falle der Stornierung der Bestellung oder der Senkung deren ursprünglichen Umfangs ist InBetween berechtigt, dem Kunden Stornogebühren zu berechnen. Kann InBetween bei einer vorliegenden Stornierung des Auftrages die gebuchte Zeit nicht mit anderen Kundenauf-

Besondere Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

trägen kompensieren, so wird InBetween 50 % der Auftragssumme der ursprünglichen Bestellung des Kunden dem Kunden in Rechnung stellen.

§ 7 Nutzungsrechte, Veröffentlichungen

- (1) An den Arbeitsergebnissen der Dienstleistungen erhält der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht. Dasselbe gilt für Ideen, Verfahren, Konzeptionen und sonstige Techniken, die in Ausführung der Dienstleistungen entstehen und in die Arbeitsergebnisse eingehen.
- (2) Sollte dem Kunden im Einzelfall aufgrund besonderer Vereinbarung ein ausschließliches Nutzungsrecht an von InBetween erbrachten Arbeitsergebnissen eingeräumt werden, bleibt InBetween berechtigt, zur Erstellung der Arbeitsergebnisse verwandtes eigenes Wissen oder eigenes Wissen seiner Mitarbeiter sowie benutzte Werkzeuge und Verfahren, die zur Wiederverwendung in anderen Leistungsverhältnissen bestimmt oder geeignet sind, für die Zwecke seines Geschäftsbetriebs zu benutzen.

§ 8 Zurverfügungstellung von Supportleistungen

- (1) Gegen die im Supportvertrag vereinbarte Wartungsgebühr stellt die InBetween Deutschland GmbH dem Kunden Supportleistungen zu einem vergünstigten, im Supportvertrag vereinbarten Stundensatz zur Verfügung und reagiert auf Anfragen des Kunden innerhalb der im Supportvertrag vereinbarten Reaktionszeiten. Soweit im Supportvertrag ein Zeitkontingent vereinbart wurde, wird zunächst dieses Kontingent ohne Berechnung aufgebraucht.
- (2) Die InBetween Deutschland GmbH richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Service Desk). Diese Stelle beantwortet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit Anwendungsproblemen und technischen Problemen.
- (3) Die InBetween Deutschland GmbH wird während der üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Anfragen des Kunden nach Ziffer 5.4 entgegennehmen, im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten und jeweils mit einer Kennung versehen. Soweit im Supportvertrag Reaktionszeiten vereinbart sind, reagiert InBetween im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten innerhalb der Reaktionszeiten.

- (4) Für Anfragen an die Service Desk stehen dem Kunden die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung:
Über das Supportformular unter <http://www.inbetween.de/support>
Eingeschränkt per Telefon an +49-711-722332-15

Telefonische Anfragen sind grundsätzlich nur mit Wartungsvertrag möglich. Die Zeit für die telefonische Aufnahme und das Eintragen der Anfrage in das Ticketing-System durch den Supportmitarbeiter wird zusätzlich je angefangene Viertelstunde berechnet.

Jede Anfrage des Kunden wird mit einer Kennung versehen und dem Kunden wird diese Kennung per E-Mail mitgeteilt. Erst dann liegt eine ordnungsgemäße Anfrage vor.

- (5) Der Service Desk beantwortet die Fragen wahlweise per Telefon, E-Mail oder via Webkonferenz. Zur Beantwortung der Anfrage kann der Service Desk den Kunden auf vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel verweisen.
- (6) Nicht Gegenstand der Supportleistungen ist die Behebung von etwaigen Mängeln in der InBetween Software, den Plug Ins und Zusatzmodulen oder in für den Kunden angepassten Softwaremodulen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist. Solche Mängelbehebungen erfolgen ausschließlich über die Zurverfügungstellung von Updates.
- (7) Ebenfalls nicht Gegenstand der Supportleistungen sind Hard- oder Softwareprobleme des Kunden, Probleme mit der Systemumgebung oder Drittanwendungen, die für den Einsatz von InBetween und den Zusatzmodulen vorausgesetzt werden. Hierunter fallen insbesondere Schwierigkeiten mit dem Betriebssystem, der Hardwareumgebung des Kunden, DTP Programmen, Datenbanken, XML-Datenquellen und anderen Softwaresystemen dritter Hersteller. Der Support umfasst auch nicht die Systemadministration einschließlich der Benutzerverwaltung auf Betriebssystemseite, Hardwareprobleme, Application-Hosting bei externen Providern oder die Netzwerkkonfiguration.

§ 9 Laufzeit

- (1) Der Dienstleistungsvertrag beginnt mit dem in ihm angegebenen Datum. Ist kein Datum ange-

Besondere Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

geben, beginnt der Dienstleistungsvertrag an dem der Unterzeichnung durch die Parteien folgenden Arbeitstag.

- (2) Der Dienstleistungsvertrag ist von beiden Vertragspartnern aus wichtigem Grund fristlos kündbar. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn über das Vermögen des anderen Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein entsprechender Antrag mangels Masse abgelehnt wird.

§ 10 Ergänzende Bestimmungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der InBetween Deutschland GmbH.

InBetween Deutschland GmbH
Friedrichstraße 39
70174 Stuttgart