

Geschäftsbedingungen für Dienst- und Werkvertragsleistungen

Stand Januar 2014

1. Geltungsbereich

Von uns abgeschlossenen Verträge mit Kunden, die Unternehmer oder juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen sind, unterliegen diesen Geschäftsbedingungen. Abweichende oder diese Geschäftsbedingungen für uns ungünstig ergänzende Bedingungen unserer Kunden, werden auch dann nicht Inhalt von uns abgeschlossener Verträge, wenn wir diesen nicht gesondert widersprechen. Der Inhalt von uns abgeschlossener Verträge richtet sich nach den schriftlichen Vereinbarungen, er wird ausschließlich ergänzt durch diese Geschäftsbedingungen.

2. Die von arco-concept zu erbringenden Leistungen

- 2.1. Die zu erbringenden Leistungen dienen ausschließlich dem im Auftrag aufgeführten Zweck. arco-concept übernimmt keine Haftung für eine Verwendung, die über den vereinbarten Zweck hinausgeht.
- 2.2. Die Beauftragung hat spätestens 14 Tage nach Projektstart in schriftlicher Form beim Auftragnehmer vorzuliegen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, eine Auftragsbestätigung zuzusenden. arco-concept ist nicht verpflichtet, die richtige Ordnung des Beauftragungsprozesses des Kunden zu überprüfen oder zu verfolgen – vielmehr darf arco-concept bei Vorliegen einer Bestellung von deren Wirksamkeit ausgehen.
- 2.3. arco-concept ist in zeitlicher Einteilung der Erbringung seiner Leistungen frei, jedoch wird er Terminwünschen von Auftraggeber nach Möglichkeit Rechnung tragen. Er hat sich in die entsprechende Projektplanung zu integrieren und die Meilensteine einzuhalten. Sollte dieses nicht möglich sein, hat arco-concept dieses dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen.
- 2.4. arco-concept schuldet die Erbringung der im Auftrag bezeichneter Dienstleistung, nicht einem bestimmten wirtschaftlichen Erfolg; dieses gilt auch im Falle einer vereinbarten variablen Vergütung. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, sind Angaben von arco-concept zum erforderlichen zeitlichen und sachlichen Aufwand für die Erbringung der Dienstleistungen nur eine unverbindliche Schätzung. Angaben zu den zu erbringenden Leistungen enthalten weder eine Garantie für deren Beschaffenheit noch einen Beschaffenheitsvereinbarung. Sofern nicht anders vereinbart, stellen solche Angaben lediglich eine unverbindliche Leistungsbeschreibung dar.
- 2.5. Ändern sich nach Beendigung des Auftrags die den Schlussfolgerungen und Empfehlungen von arco-concept zugrunde gelegten Voraussetzungen, ist arco-concept nicht verpflichtet, den Kunden auf diese Änderungen oder sich daraus ergebende Folgewirkungen hinzuweisen.
- 2.6. Ist zum Abschluss eines Auftrags die Präsentation von Arbeitsergebnissen, ein Workshop o. Ä. beim Kunden vereinbart, können arco-concept infolge von Umständen, die von arco-concept nicht zu vertreten sind, diese Leistung aber nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Versendung der Analysen und Reports erbringen, ist der Auftrag nach Ablauf der Frist beendet.
- 2.7. Für den Umfang der von arco-concept zu erbringenden Dienstleistungen ist der Auftrag maßgeblich. Unterlagen und Informationen, die arco-concept von Dritten zur Verfügung gestellt oder von arco-concept selbst eingeholt wurden, überprüft arco-concept nur dann auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit, wenn sie dazu ausdrücklich beauftragt ist. arco-concept ist nur dann verpflichtet, einen schriftlichen Bericht oder ein Gutachten über das Ergebnis ihrer Arbeiten zu erstellen, wenn dies im Auftrag ausdrücklich bestimmt ist. Müssen die Arbeitsergebnisse schriftlich dargestellt werden, so ist nur die endgültige schriftliche Darstellung maßgeblich.
- 2.8. Der Kunde darf die von arco-concept zu erbringenden Leistungen bzw. deren Dokumentation ausschließlich für interne geschäftliche Zwecke verwenden, vervielfältigen, intern verteilen und abändern. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von arco-concept darf der Kunde die zu erbringenden Leistungen bzw. ihre Dokumentation nicht gegenüber einer dritten Partei offenlegen, öffentlich zitieren oder auf sie Bezug nehmen. In jedem Fall wird der Kunde die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung der Leistungen von arco-concept auf den Empfänger überleiten. arco-concept übernimmt die bei Weitergabe der Leistungen bzw. der Dokumentation an Dritte keine Haftung. Hierauf hat der Kunde den Dritten hinzuweisen. In Bezug auf etwaige Ansprüche Dritter aus einer unberechtigten Weitergabe der Leistungen von arco-concept bzw. ihrer Dokumentation stellt der Kunde arco-concept von jeglicher Haftung frei.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Kunden

- 3.1. Der Kunde wird die Verpflichtungen erfüllen, die im Auftrag festgelegt sind. Der Kunde ist des Weiteren dazu verpflichtet, arco-concept bei der Erfüllung der arco-concept obliegenden Verpflichtungen nach besten Kräften zu unterstützen und alle Handlungen zu unterlassen, die bei objektiver Betrachtungsweise die ordnungsgemäße Erfüllung der Dienstleistungen durch arco-concept gefährden könnten. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass arco-concept sämtliche zur Auftragserteilung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Soweit dies zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Auftrags durch arco-concept erforderlich ist, hat der Kunde auf Anfrage von arco-concept auch eigenes Personal – ggf. im Rahmen von Sonderregelungen im Einzelauftrag – zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird sicherstellen, dass arco-concept Zugang zu den Betriebsräumlichkeiten des Kunden gewährt wird. Soweit erforderlich, wird er für die arco-concept-Mitarbeiter geeignete Büroräume und die notwendigen Ressourcen und Hilfsmittel in ausreichendem Maße zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird Entscheidungen unverzüglich treffen und die erforderlichen Zustimmungen durch die Geschäftsleitung einholen.
- 3.2. arco-concept übernimmt keine Haftung für Risiken, die aus fehlerhaften oder unvollständigen Angaben des Kunden resultieren, sofern diese nicht für arco-concept offensichtlich sind. Für kaufmännische oder unternehmerische Entscheidungen trägt allein der Kunde die Verantwortung. Darüber hinaus kann sich arco-concept auf alle unabhängig von dem Auftrag und/oder vor dessen Erteilung von dem Kunden getroffenen Entscheidungen und Genehmigungen berufen. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird, ist arco-concept nicht dazu verpflichtet, diese Entscheidungen und Genehmigungen zu beurteilen, diesbezügliche beratend tätig zu sein, diese zu modifizieren, zu bestätigen oder zurückzuweisen.

4. Zahlungsbedingungen

Es gelten die in unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Zahlungsbedingungen.

5. Mängelansprüche

Schadensersatzansprüche des Kunden bestehen ausschließlich nach Maßgabe unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen.

6. Haftung

Es gelten die in unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Haftungsbeschränkungen.

7. Mitarbeiter

- 7.1. arco-concept bemüht sich, dem Wunsch des Kunden nach dem Einsatz bestimmter Mitarbeiter zu entsprechen, werden jedoch Mitarbeiter einsetzen und neu zuordnen, wie es nach pflichtgemäßen Ermessen von arco-concept für die Erbringung der Leistungen angemessen und möglich ist.
- 7.2. Im Falle des Abwerbens des Mitarbeiters vom Auftragnehmer durch den Auftraggeber, ist der Auftraggeber verpflichtet, eine Entschädigung in Höhe von 50% der Jahreseinkünfte des Mitarbeiters an den Auftragnehmer zu bezahlen.

8. Änderungsverlangen

- 8.1. Der Auftragnehmer wird nach Möglichkeit Änderungsverlangen des Auftraggebers Rechnung tragen. Die danach erbrachten Änderungen sind grundsätzlich zu vergüten, es sei denn sie sind ihrem Einzelumfang oder ihrer Anzahl nach unerheblich. Als Änderung gilt jede gewünschte Abweichung von bereits genehmigten Leistungsbeschreibungen, Konzepten oder Pflichtenheften, sowie jede Erweiterung des Leistungsumfanges.
- 8.2. Der Auftragnehmer wird das Änderungsverlangen unverzüglich prüfen und dem Auftraggeber ein schriftliches Angebot zur Anpassung des Vertrages, insbesondere der Vergütung und des Terminplans, zukommen lassen.
- 8.3. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber eine angemessene Frist zur schriftlichen Annahme des Angebots setzen. Widerspricht der Auftraggeber diesem nicht innerhalb der Frist, gilt das als Zustimmung zur Vertragsänderung. Auf diese Folge weist der Auftragnehmer den Auftraggeber bei Beginn der Frist hin.

9. Kündigung

- 9.1. Verträge zwischen arco-concept und dem Kunden können von jeder Partei durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei jederzeit unter Einhaltung einer Frist gekündigt werden, die dem Zeitraum entspricht, den arco-concept zum Abschließen des laufenden Arbeitsschritts des Auftrags benötigt, längstens jedoch 30 Tage. Das Recht jeder Vertragspartei zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.
- 9.2. Der Kunde vergütet arco-concept die Leistungen und Aufwendungen, die bis zum Termin der Wirksamkeit der Kündigung erbracht wurden bzw. entstanden sind. Dazu zählen auch die Aufwendungen zur Dokumentation der Leistungen, die arco-concept bis zur Wirksamkeit der Kündigung erbracht hat. Kündigt der Kunde den Auftrag, so ist er arco-concept darüber hinaus verpflichtet, alle Kosten zu erstatten, die berechtigterweise im Zusammenhang mit der Kündigung entstanden sind. Wenn eine berechnete außerordentliche Kündigung des Auftrages durch ein

vertragswidriges Verhalten von arco-concept verursacht worden ist, hat arco-concept nur insoweit einen Anspruch auf Vergütung, als die bereits erbrachten Leistungen für den Kunden bei objektiver Betrachtungsweise sinnvoll nutzbar sind.

10 Vertraulichkeit; Herausgabe von Unterlagen

- 10.1. Die Mitglieder von arco-concept-Projektteams bewahren über alle personellen, geschäftlichen und sonstigen Informationen, die ihnen im Rahmen der Abwicklung von Projekten zugehen, absolute Verschwiegenheit nach außen. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung der Projekte auf unbestimmte Zeit. arco-concept hat ihre Mitarbeiter auf diese Geheimhaltungsklausel und die entsprechenden Bestimmungen des Datenschutzes in schriftlicher Form verpflichtet.
- 10.2. Über alle vertraulichen Informationen und Unterlagen, die ihnen im Rahmen oder im Zusammenhang mit der Durchführung eines Auftrags zur Kenntnis gelangen oder zu denen sie Zugang erhalten, werden arco-concept und der Kunde zeitlich unbegrenzt Stillschweigen bewahren und sie Dritten ohne vorheriges Einverständnis der anderen Partei nicht zugänglich machen. Informationen und Unterlagen sind dann als vertraulich anzusehen, wenn sie ausdrücklich so bezeichnet oder offensichtlich erkennbar nicht für Dritte bestimmt sind. Diese Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen,
 - die die andere Vertragspartei von Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht erhalten hat oder erhält oder
 - die bei Vertragsabschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht allgemein bekannt wurden oder
 - die wegen gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind.
 Spätestens bei Zustandekommen eines Auftrags werden die Parteien ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen entsprechend dieser Bestimmung verpflichtet, sofern nicht bereits derartige vertragliche Verpflichtungen bestehen sollten.
- 10.3. Im Falle der Beendigung des Auftrags ist arco-concept auf schriftliches Verlangen des Kunden verpflichtet, die vom Kunden erhaltenen Unterlagen – nach dessen Wahl – herauszugeben oder zu vernichten. Ausgenommen hiervon sind Unterlagen, die nach den internen Richtlinien von arco-concept aufbewahrt werden müssen. Auf diese Unterlagen sind weiterhin die Regelungen zur Vertraulichkeit anwendbar. Elektronisch gespeicherte Unterlagen brauchen nur insoweit gelöscht zu werden, als sie den Mitarbeitern von arco-concept zugänglich sind.

11. Gewerbliche Schutzrechte / Know-how

- 11.1. arco-concept kann den Namen des Kunden und eine generelle Projektcharakterisierung als Referenz in Präsentationen und Broschüren verwenden.
- 11.2. arco-concept ist der alleinige Inhaber des „arco-concept-Know-how“. Als „arco-concept-Know-how“ sind zu verstehen: alle Patente, Urheberrechte, Marken und sonstige mit ihnen verbundenen Schutzrechte, die von arco-concept oder verbundenen Unternehmen angemeldet wurden, sowie alle von arco-concept oder verbundenen Unternehmen entwickelten Methoden, Verfahren, Ideen, Konzepte, Geschäftsgeheimnisse und Kenntnisse, die in den zu erbringenden Leistungen enthalten sind bzw. zu deren Erbringung verwandt wurden. Nutzungsrechte stehen dem Kunden zur Realisierung des Auftragszwecks nach Maßgabe des Punktes 2.5. unter Betrachtung von Punkt 10 dieser Geschäftsbedingungen zu. Vorbehaltlich der Regelung in Punkt 10 hat arco-concept das Recht, die zu erbringenden Leistungen und das arco-concept-Know-how unbeschränkt nach freiem Ermessen zu verwenden.

12. Allgemeine Bestimmungen

- 12.1. Die Parteien haften nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllung infolge von Umständen, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen („force majeure“).
- 12.2. Der Kunde bestätigt und erkennt an,
 - dass arco-concept und der Kunde über das Internet per E-Mail korrespondieren und Informationen ohne Verschlüsselung versenden können, sofern der Kunde dies nicht ausdrücklich schriftlich ablehnt bzw. die Anwendung eines Verschlüsselungsverfahrens fordert;
 - dass keine Partei Einfluss hat auf die Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit oder Sicherheit von elektronischer Post via Internet; und
 - dass arco-concept nur für diejenigen Verluste, Schäden, Aufwendungen, Nachteile oder Störungen haftet, die aus dem Verlust, der Verzögerung, dem Abfangen, der Zerstörung oder Veränderung auch von verschlüsselter elektronischer Post aus Gründen entstehen, die von arco-concept bzw. ihren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig geschaffen worden sind.
- 12.3. Soweit Regelungen in diesen Geschäftsbedingungen zu Bestimmung in einzelnen Aufträgen in Widerspruch stehen, gehen die Bestimmungen des Einzelauftrags vor.
- 12.4. Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Vorschriften. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine andere Vereinbarung zu treffen, die dem wirtschaftlichen Ziel der unwirksamen Vereinbarung möglichst nahekommt. Dies gilt entsprechend für die Ausfüllung etwaiger Regelungslücken in diesen Geschäftsbedingungen und im Auftrag.
- 12.5. Die Punkte 8.2., 9, 10 und 11 dieser Geschäftsbedingungen bleiben auch nach Ablauf oder Kündigung eines Auftrags in Kraft.

13. Ergänzungen und Widerspruch zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen

Ergänzend zu diesen Geschäftsbedingungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der arco-concept GmbH. Soweit Regelungen in diesen Geschäftsbedingungen zu Bestimmung in den allgemeinen Geschäftsbedingungen in Widerspruch stehen, gehen die Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen vor.