

AGB

# Vertragsbedingungen der CRM Solutions GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen

Stand: 28.05.2021

## 1 Allgemeine Bestimmungen und Geltungsbereich

- 1.1 Alle Lieferungen und Leistungen der CRM Solutions GmbH („CRM Solutions“) werden ausschließlich auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen für Dienstleistungen erbracht. Die Geltung etwaiger allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- 1.2 „Auftraggeber“ sind im Sinne der vorliegenden AGB Vertragspartner von CRM Solutions.

## 2 Leistungsumfang

- 2.1 Dienstleistungen der CRM Solutions GmbH dienen der Beratung und Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen der Auswahl, Einführung, Installation, Nutzung sowie individueller Anpassungen von Softwareprogrammen und sonstigen IT-Dienstleistungen.
- 2.2 CRM Solutions erbringt nach entsprechendem Auftrag durch den Auftraggeber weitere Dienstleistungen insbesondere in Bezug auf Prozessberatung und Projektbegleitung. Diese Leistungen sind ausschließlich Leistungen der CRM Solutions GmbH.
- 2.3 Der konkrete Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus dem Dienstleistungsangebot bzw. der Dienstleistungsauftragsbestätigung sowie aus gesondert abzuschließenden Dienstleistungsverträgen.

## 3 Mitwirkungspflicht

Eine wesentliche Voraussetzung für die Erbringung der vereinbarten Beratungsleistung durch CRM Solutions ist Klarheit über die geschäftliche, organisatorische und technische Situation des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat daher insbesondere folgende Mitwirkungsleistung zu erbringen:

- 3.1 Der Auftraggeber hat sämtliche Fragen der Mitarbeiter der CRM Solutions GmbH über die tatsächlichen und rechtlichen Verhältnisse innerhalb des Unternehmens und zwischen diesem und seinen Geschäftspartnern und Wettbewerbern möglichst vollständig, zutreffend und kurzfristig zu beantworten, soweit es für die Durchführung dieses Vertrages darauf ankommt.
- 3.2 Der Auftraggeber hat sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen und insbesondere Fragen der CRM Solutions GmbH zu beantworten, welche die technische Ausstattung, die Gestaltung des beim Auftraggeber vorhandenen Netzwerks sowie die eingesetzte oder einzusetzende Software betreffen.
- 3.3 Der Auftraggeber hat die Ziele und den Rahmen der Beratungsleistung gegebenenfalls in eigener Verantwortung in Form eines Beratungsheftes genau darzustellen und gegebenenfalls zu aktualisieren. Die organisatorische und rahmenmäßige Verantwortung für die Durchführung der Beratungsleistung obliegt dem Auftraggeber.
- 3.4 Der Auftraggeber hat auch ungefragt Auskünfte über solche Umstände und Tatsachen zu erteilen, die von Bedeutung für die Beratungstätigkeit von CRM Solutions sein können.
- 3.5 Der Auftraggeber hat gegenüber CRM Solutions einen verantwortlichen Mitarbeiter zu benennen, der als Ansprechpartner im Hause des Auftraggebers zur Verfügung steht und Entscheidungsbefugnis hat.
- 3.6 Der Auftraggeber stellt CRM Solutions alle erforderlichen Arbeitsmittel sowie bei Bedarf die geeigneten Räume für die Durchführung der Beratungstätigkeit kostenfrei zur Verfügung.
- 3.7 Der Auftraggeber ist verpflichtet, den von CRM Solutions mit den Dienstleistungen beauftragten Mitarbeitern jegliche Unterstützung bei den Arbeiten im Betrieb des Auftraggebers zu gewähren.
- 3.8 Der Projektleiter des Auftraggebers 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 Auftraggebers zeitgerecht getroffen werden.
- 3.9 Falls der Auftraggeber seiner Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht oder nicht ausreichend nachkommt, hat er die daraus entstehenden Folgen, wie etwa Mehraufwand oder Verzögerungen zu tragen; während dieser Zeit ist CRM Solutions von den Verpflichtungen aus dem Dienstleistungsvertrag und diesen Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen befreit.

- 4 Zusammenarbeit der Vertragspartner und Mitwirkung Leistung des Auftraggebers
- 4.1 Der Auftraggeber benennt gegenüber CRM Solutions GmbH einen verantwortlichen Projektleiter, der Auftragnehmer einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die benannten Personen geben fachliche Auskünfte zu den einzelnen Bereichen.
- 4.2 Die benannten Personen stimmen die inhaltliche und terminliche Planung und Durchführung der Dienstleistungen in Projektleiterbesprechungen ab.
- 4.3 Ein detaillierter Terminplan wird bei Projektstart erarbeitet. Er bildet die Grundlage für die Steuerung der Projekttermine und ist laufend fortzuschreiben.
- 4.4 Die Durchführung der Arbeiten und die Feinabstimmung der Inhalte erfolgt in enger Zusammenarbeit zwischen dem Auftraggeber und CRM Solutions.
- 4.5 Die abschließende Entscheidung über die konkrete Art der Durchführung der zu erbringenden Dienstleistungen liegt bei CRM Solutions. CRM Solutions ist zur Erfüllung vereinbarter Dienstleistungen zur Beauftragung von Subunternehmen berechtigt.
- 5 Vergütung
- 5.1 Sämtliche Dienstleistungen werden durch CRM Solutions nach Zeitaufwand abgerechnet. Die Höhe der Vergütung wird in den Dienstleistungsangeboten oder gesondert abgeschlossenen Dienstleistungsverträgen festgelegt. Der Aufwand für den vertragsgegenständlichen Leistungsumfang wird durch CRM Solutions geschätzt. Die Schätzung basiert auf der Erfahrung von CRM Solutions in der Umsetzung solcher Dienstleistungen. Der tatsächlich entstehende Aufwand kann davon erheblich abweichen – insbesondere durch Konkretisierungen durch den Auftraggeber in der Umsetzungsphase.
- 5.2 Falls der Auftraggeber und CRM Solutions während der Leistungserbringung feststellen, dass der Aufwand den vertraglich festgelegten Umfang überschreitet, so erfolgt die Abrechnung auf der Grundlage der vereinbarten Verrechnungssätze, es sei denn der Auftraggeber stoppt die weitere Leistungserbringung im Überschreitungsfall.
- 5.3 Sofern Dienstleistungen nach Absprache in den Räumen des Auftraggebers erfolgen, werden die dabei anfallenden Reise- und Unterbringungskosten sowie Auslagen gesondert in Rechnung gestellt. Reisezeiten gelten in diesem Fall als Arbeitszeiten.
- 5.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in der bei der Leistungserbringung jeweils geltenden gesetzlichen Höhe.
- 5.5 CRM Solutions rechnet über die erbrachten Dienstleistungen ab. Die abgerechneten Leistungen werden über das CRM Solutions-Zeiterfassungssystem nachgewiesen. Alle Vergütungen werden zum in der Abrechnung genannten Datum fällig und sind sofort ohne Abzug zahlbar.
- 5.6 CRM Solutions ist berechtigt, ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von fünf (5) Prozent-Punkte über dem Basiszinssatz gemäß § 247 Abs. 1 BGB zu erheben. Soweit kein Verbraucher an dem Rechtsgeschäft beteiligt ist, beträgt der Zinssatz acht (8) Prozent-Punkte über dem Basiszinssatz gemäß § 247 Abs. 1 BGB. Das gilt nicht, wenn und soweit der Auftraggeber nachweist, dass CRM Solutions tatsächlich nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 5.7 CRM Solutions ist bei einer Vertragslaufzeit von mehr als vier (4) Monaten nach Ablauf von zwölf (12) Monaten seit Vertragsbeginn beziehungsweise der letzten Preisanpassung berechtigt, die Höhe der Vergütung angemessen neu zu bestimmen, wenn eine von CRM Solutions nicht zu vertretende Erhöhung der Kosten, die ihr im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen entstehen, zu einer Erhöhung der Gesamtkosten um mehr als fünf (5) Prozent geführt hat. Entsprechend der vorstehenden Regelung hat der Auftraggeber das Recht, von CRM Solutions eine angemessene Neubestimmung der Vergütung zu verlangen, in dem eine von CRM Solutions nicht zu vertretende Herabsetzung der Kosten, die ihr im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen entstehen, zu einer Herabsetzung der Gesamtkosten um mehr als fünf (5) Prozent geführt hat. Erhöht CRM Solutions die Vergütung, so hat sie dies dem Auftraggeber zuvor schriftlich mitzuteilen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung um mehr als zehn (10) Prozent gegenüber der jeweils zuvor geltenden Vergütung erfolgt, kann der Auftraggeber den Dienstleistungsvertrag schriftlich binnen einer Frist von vier (4) Wochen nach Erhalt der Erhöhungsmittelung zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.
- 6 Geheimhaltung, Vertraulichkeit
- 6.1 CRM Solutions wird alle vom Auftraggeber im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Informationen über dessen Unternehmen strikt vertraulich behandeln, soweit diese nicht allgemein bekannt sind. Dasselbe gilt für Kenntnisse über unternehmensinterne Vorgänge des Auftraggebers, die CRM Solutions anlässlich der Zusammenarbeit erlangt. Die Pflicht zur Verschwiegenheit besteht auch noch nach Beendigung des Vertrages fort.
- 6.2 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig Informationen oder Unterlagen des jeweils anderen Vertragspartners, die als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als solche erkennbar sind, geheim zu halten.

- 6.3 Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung fallen. Die Vertragspartner werden personenbezogene Daten des jeweils anderen Vertragspartners nur für vertraglich vereinbarte Zwecke verarbeiten oder nutzen. Sie werden personenbezogene Daten insbesondere gegen unbefugten Zugriff sichern, und darüber hinaus diese Daten weder aufzeichnen, speichern noch in irgendeiner anderen Form verarbeiten oder ohne Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte weitergeben.
- 6.4 Die Parteien stellen wechselseitig sicher, dass sämtliche für sie im Projekt tätigen Mitarbeiter – auch freie Mitarbeiter und Subunternehmer – das Projekt sowie das gesamte System, das dazugehört, als Betriebs- und Geschäftsgeheimnis der jeweils anderen Vertragspartei behandeln und wahren und dass ihre Mitarbeiter in arbeitsrechtlich verbindlicher Weise auf die vereinbarte Vertraulichkeit verpflichtet sind.

## 7 Datenschutz

- 7.1 Die Auftragsabwicklung der CRM Solutions GmbH erfolgt mittels Datenverarbeitung. Der Auftraggeber erteilt seine ausdrückliche Zustimmung zur Verarbeitung der CRM Solutions im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt gewordenen und zur Auftragsabwicklung notwendigen Daten. Ergänzend hierzu gilt die gesondert abzuschließende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Auftragsverarbeitungs-Vertrag) gemäß EU-DSGVO.
- 7.2 Der Auftraggeber ist auch damit einverstanden, dass die CRM Solutions GmbH die aus der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes für geschäftliche Zwecke auch innerhalb ihrer Unternehmensgruppe verwendet.

## 8 Nutzungsrechte

- 8.1 Alle Beratungs-, Dienst- sowie Programmierleistungen sind geistiges Eigentum der CRM Solutions GmbH. Der Auftraggeber erwirbt, sofern nicht anders vereinbart, das Nutzungsrecht von Programmierungen, die durch CRM Solutions zur Verfügung gestellt werden, ist aber nicht berechtigt Quellcodes aus Programmierungsleistung der CRM Solutions GmbH zu verändern, zu vervielfältigen, zu verteilen oder zu veröffentlichen.
- 8.2 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, von CRM Solutions erstellte Projektergebnisse oder Teile davon ohne vorherige Absprache zu vervielfältigen, zu verteilen oder zu veröffentlichen.
- 8.3 Die CRM Solutions GmbH ist berechtigt, gegebenenfalls erzielte Arbeitsergebnisse auch anderweitig zu verwenden, soweit hierdurch keine Vertrags- oder Firmengeheimnisse des Auftraggebers offenbart werden. Dies gilt insbesondere für Arbeitsergebnisse und sonstige Materialien, welche CRM Solutions im Rahmen dieses Vertrages für den Auftraggeber erarbeitet hat.
- 8.4 CRM Solutions ist berechtigt, den Auftraggeber öffentlich als Referenz zu benennen und die Beauftragung und den Abschluss des jeweiligen Projektes in Pressenotizen öffentlich zu machen.

## 9 Gewährleistung und Haftung

- 9.1 CRM Solutions haftet nach den gesetzlichen Vorschriften ohne Begrenzung der Schadenshöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten der CRM Solutions oder durch schwerwiegendes Organisationsverschulden verursacht wurden.
- 9.2 CRM Solutions haftet nicht für die vom Auftraggeber mit den Dienstleistungen und den dadurch erzielten Ergebnissen verfolgten Ziele und deren Eintritt bzw. für den wirtschaftlichen Erfolg empfohlener Maßnahmen.
- 9.3 Darüber hinaus haftet CRM Solutions unabhängig vom Rechtsgrund nur für Schäden, die durch schuldhaft Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise durch gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte der CRM Solutions verursacht wurden. Die Haftung ist ferner auf den durch die Dienstleistungen verursachten typischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen CRM Solutions bei Vertragsabschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
- 9.4 Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet CRM Solutions nur, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Auftraggebers nicht vermeidbar gewesen wäre und sowohl die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form beigefügt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 9.5 CRM Solutions haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass Dienstleistungen nicht an einem vereinbarten Termin durchgeführt werden können oder sich der Beginn der Dienstleistungen verzögert, wenn die Gründe hierfür außerhalb des Einflussbereiches von CRM Solutions liegen.

- 9.6 Die vorbezeichneten Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten der CRM Solutions. Die Haftung, für die von solchen Mitarbeitern und Beauftragten verursachten Schäden, ist jedoch auch bei Vorsatz und Fahrlässigkeit auf den durch die Dienstleistungen verursachten typischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen CRM Solutions bei Vertragsabschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste. CRM Solutions haftet nicht für Schäden, die durch fahrlässige oder leichtfahrlässige Verletzungen einer nichtwesentlichen Vertragspflicht von einem Mitarbeiter oder Beauftragten der CRM Solutions verursacht worden sind.
- 9.7 Für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit haftet CRM Solutions unbeschränkt. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen greifen ferner nicht ein, soweit der Verkäufer die Beschaffenheit zugesichert oder garantiert oder einen Mangel arglistig verschwiegen hat.
- 9.8 Schadensersatzansprüche des Auftraggebers wegen eines Mangels verjähren zwölf (12) Monate nach Durchführung der Dienstleistung. Alle anderen Ansprüche aus dem Dienstleistungsvertrag verjähren drei Jahre nach ihrer Entstehung, sofern nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen gelten
- 9.9 Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, bleiben unberührt. Das Gleiche gilt für die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung einer wesentlichen Vertragspflicht des Verwenders oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 10 Vertragsbeginn, Kündigung aus wichtigem Grund
- 10.1 Der Dienstleistungsvertrag beginnt mit dem ihm angegebenen Datum. Ist kein Datum angegeben, beginnt der Dienstleistungsvertrag an dem der Unterzeichnung durch die Parteien folgenden Arbeitstag.
- 10.2 Der Dienstleistungsvertrag kann aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Insbesondere ist CRM Solutions zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung einer fälligen Vergütung um mehr als einen Monat im Verzug ist.
- 10.3 Falls das Risiko der technischen und wirtschaftlichen Durchführbarkeit des Projektes das übliche Geschäftsrisiko der CRM Solutions erheblich übersteigt gelten die folgenden Regelungen:
- Die Vertragspartner stimmen überein, dass dieses Risiko von beiden Vertragspartnern gemeinsam getragen wird. Dies bedeutet, dass im Falle des Scheiterns des Projektes der Auftraggeber der CRM Solutions einen Teil ihrer Investition ersetzt.
  - Stellt sich während der Laufzeit des Projektes heraus, dass die Durchführung des Projektes technisch nicht möglich oder wirtschaftlich nicht zumutbar ist, so kann die CRM Solutions den Vertrag schriftlich kündigen. Wirtschaftliche Unzumutbarkeit im Sinne dieser Bestimmung liegt vor, wenn ein grobes, das Geschäftsrisiko der CRM Solutions erheblich übersteigendes Missverhältnis besteht zwischen dem von CRM Solutions nach vernünftigen Grundsätzen kalkulierten Aufwand zu dem voraussichtlichen Aufwand (dies ist in jedem Fall bei einer Abweichung um mehr als 60 % anzunehmen).
  - Die technische Unmöglichkeit oder wirtschaftliche Unzumutbarkeit kann auch dann bestehen (eintreten), wenn der Auftraggeber
  - auf einen bestimmten Unterlieferanten besteht. Dies ist nicht nur der Fall, wenn der Auftraggeber Einwendungen der CRM Solutions gegen den Unterlieferanten zurückweist, sondern auch, wenn sich in sonstiger Weise ergibt, dass der Auftraggeber mit dem Unterlieferanten verbunden ist – z. B. wenn der Auftraggeber regelmäßig vom Unterlieferanten beliefert wird oder wenn er ein erkennbar bestehendes Risiko in Kauf nimmt, z.B. wenn die Möglichkeit der Auswahl für eine bestimmte Anwendung nicht besteht.
  - der Unterlieferant in Vermögensverfall (z. B. Vergleich, Konkurs) gerät.
  - Dagegen ist der projektunabhängige Aufwand der CRM Solutions – z. B. durch Lohn- oder Gehaltserhöhungen, Wechselkursänderungen – bei der Bestimmung des voraussichtlich entstehenden Aufwandes im Sinne dieser Regelung nicht zu berücksichtigen.
  - Die CRM Solutions kann vom Kündigungsrecht nach dieser Bestimmung nur Gebrauch machen, wenn sie
  - die vernünftigerweise angesetzten und die voraussichtlich entstehenden Aufwände so detailliert glaubhaft macht, dass sich daraus das grobe Missverhältnis oder das Erreichen der maßgeblichen Höchstgrenze ergibt, und
  - eine Beschreibung in Betracht kommender Alternativen vorlegt und gleichzeitig mit der Kündigung solche Alternativen anbietet oder begründet, warum sie nicht möglich sind.
  - Macht die CRM Solutions vom Kündigungsrecht nach dieser Bestimmung Gebrauch, so besteht die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers nur im Verhältnis des Nutzens, den die erbrachten Leistungen für sie haben, zum Nutzen der vertraglich vereinbarten Leistungen.
  - Der Auftraggeber trägt jedoch einen Risikoanteil des 0,1-fachen des vertraglichen Aufwands Risiko, der bei der Minderung anzurechnen ist, wenn nicht der Auftraggeber nachweist, dass der konkret angemessene Betrag wesentlich geringer ist als der pauschale Betrag.

## 11 Sonstige Bedingungen

- 11.1 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Hamburg.
- 11.2 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für die Abänderung des Schriftformerfordernisses, es sei denn die Parteien haben bei der mündlichen Abänderung das notwendige Schriftformerfordernis bedacht.
- 11.3 Sollten einzelne Bestimmungen des Dienstleistungsvertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so soll hierdurch die Gültigkeit des Dienstleistungsvertrages im Übrigen nicht berührt werden. Für diesen Fall verpflichten sich die Parteien, anstelle der unwirksamen Regelung eine wirksame Regelung zu vereinbaren die, soweit rechtlich möglich, dem mit der unwirksamen Regelung verfolgten wirtschaftliche Zweck unter Berücksichtigung der in dem Dienstleistungsvertrag zum Ausdruck gekommenen Interessen der Parteien am nächsten kommt. Das gleiche gilt, soweit der Dienstleistungsvertrag eine von den Parteien nicht vorhergesehene Lücke aufweist.
- 11.4 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen. CRM Solutions erbringt ihre Dienstleistungen ausschließlich auf Basis dieser Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind nicht Vertragsbestandteil.