



Ihr Partner für IT

TEAM - Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 1 Geltungsbereich
- 2 Vertragsgegenstand
- 3 Bestellung
- 4 Allgemeine Leistungsdurchführung
- 5 Zahlungsbedingungen
- 6 Servicezeit, Zuschläge und zusätzliche Kosten
- 7 Nutzungsrechte
- 8 Mitwirkungspflichten des Kunden
- 9 Abnahme
- 10 Change Request / Änderungen
- 11 Mangelhaftung
- 12 Haftung
- 13 Höhere Gewalt
- 14 Lieferung von Waren
- 15 Lieferung von Software
- 16 Beratung, Consulting, Support
- 17 Monitoring
- 18 Update-Service
- 19 Servicevereinbarungen / Fehlerbearbeitungen
- 20 Service Level
- 21 Fernwartung
- 22 Hotline / Kundendienst
- 23 Schulungen
- 24 Verschwiegenheit
- 25 Datenschutz
- 26 Vertragsbeendigung
- 27 Schlussbestimmungen

1 Geltungsbereich

- 1.1 Für sämtliche Geschäftsbeziehungen, auch zukünftige, zwischen der TEAM GmbH, Hermann-Löns-Straße 88, 33104 Paderborn (nachfolgend „TEAM“ genannt) und dem Kunden bezüglich des Verkaufs von Waren und Software und bezüglich beauftragter Dienst- und/oder Mietleistungen sowie bezüglich der Erbringung von Serviceleistungen und Werkleistungen durch TEAM gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 1.2 Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn TEAM ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen hat, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.
- 1.3 Bei einem Vertragsschluss mit dem Kunden gelten die folgenden Regelungen in der nachfolgenden genannten Rangfolge:
 - a) das Angebot mit etwaigen vereinbarten Leistungsbeschreibungen
 - b) diese AGB
 - c) etwaige einbezogene AGB von Drittanbietern

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 TEAM stellt diverse Leistungen zur Verfügung: Eine jeweils aktuelle Leistungsbeschreibung findet der Kunde in seinem Angebot bzw. in einem ausdrücklich geschlossenen Vertragsdokument. Der genaue Umfang der Leistung wird gegebenenfalls im Rahmen einer weiteren Dokumentation der Leistung zwischen den Parteien vereinbart.



Ihr Partner für IT

- 2.2 Sofern von TEAM vom Kunden gewünschte Spezifikationen oder Dokumentationen erstellt werden, sind diese kostenpflichtig (nach Aufwand), sofern keine andere Vereinbarung erfolgt.
- 2.3 Der Quellcode (Source Code) von etwaiger überlassener Software ist nicht Teil der Vertragsgegenstände und wird nicht überlassen, es sei denn, dies ist zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich (z.B. auch mit einer Escrow-Vereinbarung) vereinbart.
- 2.4 TEAM ist nur verpflichtet, bei Leistungen über Hard- und Software eine Installationsanleitung zu liefern, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Diese Dokumente können dem Kunden nach Wahl von TEAM elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

3 Bestellung

- 3.1 TEAM verpflichtet sich, nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrages weitere für das Vertragsverhältnis geltende und vereinbarte Bedingungen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 3.2 Der Kunde hat die Möglichkeit verschiedene Leistungen bei TEAM zu beauftragen. TEAM darf insbesondere davon ausgehen, dass Beauftragungen und Bestellungen durch Mitarbeiter des Kunden von diesem autorisiert wurden, wenn der jeweilige Mitarbeiter üblicherweise im angemessenen Rahmen Support- und Teilleistungen abrufen.
- 3.3 Sofern die Bestellung über eine Webseite von TEAM oder eine elektronische Plattform erfolgt, gilt: Die dargestellten Angebote stellen kein Angebot im juristischen Sinne dar. Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Eingabefehler können vor Absenden der Bestellung mittels der üblichen Tastatur- und Mausfunktionen berichtigt werden. Mit Mausklick auf den die Bestellung abschließenden Button unterbreitet der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot. Nach Eingang des Angebots des Kunden erfolgt der Vertragsabschluss hinsichtlich der bestellten Leistung mit der Annahme der Bestellung von TEAM durch ausdrücklich erklärte Auftragsbestätigung oder durch Aufnahme der Leistung bzw. Produktbereitstellung.
- 3.4 Sofern die Bestellung über E-Mail, Fax oder Telefon zu Stande kommt, gilt: Der auf der Webseite von TEAM dargestellte oder in sonstiger Form (z.B. E-Mail) übermittelte Leistungskatalog stellt kein Angebot im juristischen Sinne dar. Mit der Bestellung per E-Mail, Fax oder Telefon erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Der Vertragsabschluss hinsichtlich der bestellten Leistung erfolgt mit der Annahme der Bestellung von TEAM durch ausdrücklich erklärte Auftragsbestätigung oder durch Aufnahme der Leistung bzw. Produktbereitstellung.

4 Allgemeine Leistungsdurchführung

- 4.1 Soweit es dem Kunden zumutbar ist, sind Teillieferungen zulässig. Teillieferungen sind ebenfalls zulässig, wenn dies durch die Lieferfähigkeit des Herstellers oder eines Vorlieferanten bedingt ist.
- 4.2 Erbringt TEAM über die ursprüngliche Vereinbarung vom Kunden beauftragte Leistungen (Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungsleistungen etc.) werden diese gesondert vergütet. Ist zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, sind Zeitaufwände nach dem aktuell gültigen Stundensatz von TEAM zu vergüten. Es gilt Ziffer 6 ausdrücklich.
- 4.3 Termine zur Erfüllung der vereinbarten Leistung (Liefertermine) bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung in einem Zeitplan. Im Übrigen sind die von TEAM genannten Termine „ca. –Termine“ und nur dann verbindlich, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wurde.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, TEAM alle notwendigen Informationen und Materialien für die Durchführung des Vertrages zu übermitteln. Eine Verzögerung dieser Übermittlung durch den Kunden oder durch am Projekt vom Kunden einbezogener Drittfirmen zieht auch eine entsprechende Verzögerung eines vereinbarten Liefertermins nach sich.
- 4.5 Für die Dauer etwaiger Prüfung von Entwürfen, Demos, Testversionen, Programmen oder Programmteilen etc. durch den Kunden ist die Lieferzeit jeweils unterbrochen. Die Unterbrechung wird vom Tage der Benachrichtigung des Kunden bis zum Tage des Eintreffens seiner Stellungnahme gerechnet.



Ihr Partner für IT

- 4.6 Verlangt der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen des Auftrags, welche die Erledigung des Auftrages beeinflussen, so ist TEAM berechtigt, eine etwaige verbindlich vereinbarte Lieferzeit im eigenen Ermessen und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden entsprechend zu verlängern.
- 4.7 Bei Lieferungsverzug ist der Kunde in jedem Falle erst nach Stellung einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen zur Ausübung der ihm gesetzlich zustehenden Rechte berechtigt.
- 4.8 Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Versand aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist TEAM berechtigt, nach Setzung und Ablauf einer 14-tägigen Nachfrist, nach seiner Wahl sofortige Vergütungszahlung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung abzulehnen und Schadenersatz statt der ganzen Leistung zu verlangen. Die Fristsetzung muss schriftlich oder in Textform erfolgen. TEAM muss hierin nicht nochmals auf die Rechte aus dieser Klausel hinweisen. Nicht abgerufenen Leistungen können von TEAM auch in Kontingente umgewandelt werden.
- 4.9 Im Fall des vorstehend geregelten Schadenersatzverlangens beträgt der zu leistende Schadenersatz 20 % der vereinbarten Nettovergütung. Der Nachweis einer anderen Schadenshöhe oder des Nichtanfalles eines Schadens bleibt beiden Parteien vorbehalten. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden. Mit Eintritt des Annahme- bzw. Schuldnerverzuges geht die Gefahr der zufälligen Verschlechterung und des zufälligen Untergangs auf den Kunden über.
- 4.10 Sofern eine Verzögerung bzw. ein Annahmeverzug des Kunden gemäß Ziffer 4.8 vorliegt, ist TEAM ebenfalls berechtigt, einen pauschalen Schadenersatz für den Verzögerungsschaden mit 0,5 % des Nettorechnungswertes der Leistung pro Woche in der das Vertragsverhältnis noch nicht beendet ist in Rechnung zu stellen, höchstens jedoch in Höhe von 5 %. TEAM ist berechtigt, tatsächlich höhere Kosten nachzuweisen und in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist zum Nachweis berechtigt, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind. Sofern sich der Kunde im Annahmeverzug befindet hat TEAM das Recht, bereitgestellte Ressourcen anderweitig zu verwerten, nachdem TEAM dem Kunden erfolglos eine angemessene Frist zur Mitwirkung gesetzt hat.
- 4.11 Sofern nichts etwas anders ausdrücklich vereinbart wurde, ist Ort der Leistungserbringung der Sitz von TEAM.
- 4.12 Für die Verwertung der von IT-Systemen des Kunden kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse bleibt allein der Kunde verantwortlich.
- 4.13 Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen von TEAM zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet.
- 4.14 Die Vertragserfüllung steht unter dem Vorbehalt, dass keine Hindernisse aufgrund von anwendbaren nationalen oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos oder sonstige Sanktionen entgegenstehen.

Alle Informationen und Unterlagen, die für die Ausfuhr, Verbringung bzw. Einfuhr benötigt werden, müssen vom Kunden beigebracht werden. Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von (Re-) Exportrestriktionen. Dies kann insbesondere relevant sein bei Lieferungen hinsichtlich der USA und der U.K..

5 Zahlungsbedingungen

- 5.1 Alle Preise sind in EUR und gelten zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Sie verstehen sich bei Lieferungen ab Werk und, soweit nichts anderes vereinbart wurde, ausschließlich Verpackung sowie zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer und gegebenenfalls anfallenden Einfuhrkosten (Zölle).
- 5.2 Eine Abrechnung von Dienst- und Werkleistungen erfolgt grundsätzlich zum Stundensatz nach tatsächlichem Aufwand, sofern keine anderweitige Vereinbarung über Pauschalen besteht. Die stundensätzliche Abrechnung erfolgt im 15min-Takt auf Grundlage der TEAM-Tätigkeitsberichte. Aufwandseinschätzungen sind stets unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind.
- 5.3 Wenn aufgrund unvollständiger oder unzutreffender Informationen durch den Kunden der Arbeitsumfang erheblich über den Schätzungen liegt, die TEAM bei Übernahme des Auftrages zugrunde gelegt hat, so ist TEAM auch bei Vergütung nach Festpreis oder mit verbindlichen Höchstbegrenzungen zu einer angemessenen Erhöhung der ursprünglichen Vergütung berechtigt.
- 5.4 Die Vergütung nach Aufwand kann TEAM wahlweise monatlich oder jeweils zum Abschluss der jeweiligen Leistung anrechnen, sofern die Parteien nicht etwas anderes (z.B. im Angebot von TEAM) vereinbart haben.



Ihr Partner für IT

- 5.5 Ist zwischen den Parteien eine monatliche oder jährliche Abrechnung vereinbart, kann TEAM die Rechnung jeweils zum Beginn des Abrechnungsmonats bzw. -jahres stellen. Im Jahr der Vertragsunterzeichnung wird der anteilige Betrag bis Ende des Abrechnungszeitraumes berechnet (pro rata temporis).
- 5.6 Bei pauschaler Vergütung kann TEAM die Zahlung im Voraus berechnen. TEAM behält sich vor, Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die die Forderungen von TEAM gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer Woche nach, so kann TEAM vom Vertrag zurücktreten.
- 5.7 Bei Abschluss einer Vereinbarung über eine laufende IT-Betreuung ist die Erteilung eines SEPA-Mandats je nach Wahl von TEAM obligatorisch.
- 5.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind alle Vergütungen sofort, spätestens aber nach 14 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. TEAM ist berechtigt Teilleistungen abzurechnen.
- 5.9 Die Rechnungsversendung erfolgt grundsätzlich per E-Mail. Soweit der Kunde ausdrücklich eine Zusendung der Rechnung per Post zusätzlich wünscht, ist TEAM berechtigt, pro versendeter Rechnung 5,00 EUR zu berechnen.
- 5.10 Sofern der Kunde einen Vertrag ohne Verschulden von TEAM mit rechtllichem Grund abbricht, ist TEAM bei nicht mehr erfolgter Leistung berechtigt, 80% der noch verbleibenden vertraglichen Vergütung abzurechnen. Sollte sich die Vergütung nach letztem Vertragsstand erhöht haben, bezieht sich die Abrechnung auf diese neue Vergütungssumme.
- Bei Dauerschuldverhältnissen gilt die verbleibende Vergütung bis zum Zeitpunkt der nächsten ordnungsgemäßen (zum nächstmöglichen Kündigungstermin) Beendigung des Vertrages.
- 5.11 Bei Zahlungsverzug des Kunden in nicht unerheblicher Höhe oder bei Verstößen des Kunden gegen seine Mitwirkungspflichten, die die Vertragsdurchführung gefährden, ist TEAM berechtigt, die Leistungen oder auch einzelne vom Kunden beauftragte Optionen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die Vergütungen zu zahlen. Kommt der Kunde mit der Bezahlung für mehr als 60 Tage in Verzug, kann TEAM das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.
- 5.12 TEAM ist berechtigt, die Vergütung einseitig im Falle der Erhöhung von Materialherstellungskosten und/oder Material- und/oder Produktbeschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch Umweltauflagen und/oder Währungsschwankungen und/oder Zolländerung und/oder Frachtsätzen und/oder öffentlichen Abgaben entsprechend zu erhöhen, wenn diese die Beschaffungskosten oder Kosten der vertraglich vereinbarten Leistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung mehr als 4 Wochen liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung aufgehoben wird.
- 5.13 Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechts 20 % oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zur Kündigung von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur innerhalb von 2 Wochen nach Mitteilung des erhöhten Preises geltend machen.
- 5.14 TEAM kann dem Kunden Dienstleistungskontingente anbieten und mit ihm vereinbaren. Bei fehlender Inanspruchnahme des Kunden der Kontingente verfallen die vereinbarten und nicht genutzten Stunden mit Ablauf des jeweiligen Kontingentszeitraumes. Eine Vergütungspflicht bleibt bestehen.

6 Servicezeit, Zuschläge und zusätzliche Kosten

- 6.1 Sofern keine anderweitigen Vereinbarungen bestehen, ist die Servicezeit von TEAM für alle Leistungen: Montag bis Freitag von 8.00 – 17.00 Uhr.
- 6.2 Für außerhalb der Servicezeit liegende beauftragte Leistungen werden folgende Zuschläge berechnet, sofern keine anderweitige Vereinbarung (z.B. 24/7 Störungsannahme) besteht:

Montag – Donnerstag:

17:00 - 21:59 Uhr: 25%

22:00 - 07:59 Uhr: 50%



Ihr Partner für IT

Freitags von 00:00 - 07:59 Uhr und ab 17:00 Uhr und Samstags ganztags: 50%
Sonntage und bundesweit und in Nordrhein-Westfalen geltende Feiertage: 100%

- 6.3 Sofern nichts anders vereinbart ist, werden etwaige Reisekosten für Leistungen außerhalb des Geschäftssitzes und sonstige Zuschläge gemäß der aktuell gültigen vereinbarten Richtlinie für Reisekosten und Zuschläge der TEAM GmbH abgerechnet.
- 6.4 Bei Stornierung von vereinbarten kostenpflichtigen Terminen durch den Kunden berechnet TEAM folgende Dienstleistungsanteile: Bis 1 Woche vorher 25%, bis 3 Tage vorher 50%, 2 Tage vorher 75%, 1 Tag, vorher oder am selben Tag 100%.
- 6.5 Für die Leistungserfüllung notwendige und angemessene Auslagen von TEAM werden vom Kunden erstattet. Etwaige weitere Auslagen werden nach tatsächlichem Aufwand und vorheriger Vereinbarung berechnet.
- 6.6 Sofern ein gesetzlicher Gewährleistungsfall vorliegt, werden Kosten gemäß den vorstehenden Regelungen im Rahmen der gesetzlichen zwingenden Haftung nicht in Rechnung gestellt.

7 Nutzungsrechte

- 7.1 Soweit keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt TEAM dem Kunden jeweils zum Zeitpunkt der Übergabe bzw. Überlassung eines Werkes das nicht ausschließliche, örtlich unbeschränkte und dauerhafte Recht ein, die Software/Leistungen vertragsgemäß für eigene Zwecke zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden. Für jede weitere, nicht notwendige Kopie oder Virtualisierung benötigt der Kunde ein separates Nutzungsrecht.
- 7.2 Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der Kunde bei Softwareüberlassung für Hardwareanlagen ein Einfachnutzungsrecht. Mehrfachnutzungsrechte müssen als solche gesondert vertraglich vereinbart sein. Unter Mehrfachnutzung wird die Nutzung der Software auf mehreren Hardwareanlagen durch den Kunden verstanden. Der Kunde darf die Software nur an dem vertraglich vereinbarten Standort auf der zugehörigen Hardwareanlage nutzen. Die Verlagerung der Hardwareanlage inklusive Software bedarf einer Meldung an TEAM sowie dessen Genehmigung.
- 7.3 Bei Mietleistungen von TEAM gilt als Ausnahme zu Ziffer 7.1, dass lediglich ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht gewährt wird.
- 7.4 Ist nicht ausdrücklich eine unlimitierte Nutzung vereinbart, erwirbt der Kunde das Recht, die Software auf so vielen in einem lokalen Netz eingebundenen Arbeitsstationen einzusetzen, wie er Lizenzgebühren erworben hat. Bemessungsgrundlage hierfür ist die in der zugehörigen Rechnung aufgeführte Anzahl von Lizenzen sowie gegebenenfalls getroffene Sondervereinbarungen (Mengen staffeln, unbeschränkte Lizenzen, etc.). Als Arbeitsstationen im Netz gelten auch zu dem Netz gehörende Heimarbeitsplätze, zeitweise ans Netz angeschlossene tragbare Computer sowie Remote-Arbeitsplätze. Dienen diese lediglich als Ersatz für im lokalen Netz eingebundene Arbeitsstationen, ist hierfür keine zusätzliche Arbeitsplatzlizenz erforderlich. Wird die vereinbarte Zahl überschritten, wird fehlerfreier Betrieb nicht gewährleistet. Als Simultanbetrieb gilt auch die Benutzung der Software auf tragbaren Computern.
- 7.5 Die in überlassener Software etwaig enthaltenen Copyright- Vermerke, Markenzeichen, andere Rechtsvorbehalte, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienenden Merkmale dürfen nicht verändert oder unkenntlich gemacht werden.
- 7.6 Soweit u.a. Open Source Software Gegenstand einer Lieferung/Leistung ist, überträgt TEAM in der Regel keinerlei Nutzungsrechte an derselben. Es gelten insoweit die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Open Source Software, die TEAM im Falle der Zurverfügungstellung mitliefert.
- 7.7 Im Fall der Lieferung bzw. zur Verfügungstellung von Software Dritter gelten ergänzend die Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers bzw. des Dritten.
- 7.8 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen und AGBs der Software- und/oder Hardware-Hersteller oder der Dritten gelten ausschließlich für die Leistung und die Software und/oder Hardware Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen AGB. Der Kunde erhält die Software und/oder Hardware Dritter oder



Ihr Partner für IT

Leistungen Dritter entsprechend der veröffentlichten Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers für die Software bzw. Hardware.

- 7.9 Für die Nutzung von Software müssen die von TEAM oder vom Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen und Hinweise zu den Systemvoraussetzungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.
- 7.10 Die Anfertigung einer Sicherungskopie und die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherungen in angemessener Anzahl durch den Kunden sind erlaubt. Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig. Eine Dekompilierung im Rahmen des § 69e UrhG bleibt gestattet. Die Rechte des Kunden aus §§ 69 d Abs. 2 und 3 UrhG bleiben ebenfalls unberührt.
- 7.11 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist vorbehaltlich und unter Berücksichtigung der Rechte des Kunden aus §§ 69c Nr. 2, 69 e UrhG (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) nicht gestattet.
- 7.12 An Entwürfen, Modellen, Skizzen u. ä. Arbeiten von TEAM, die der Erarbeitung des endgültigen Projekts dienen oder während der Ausführung der vertragsgemäßen Pflegearbeiten entstehen, werden dem Kunden keine Nutzungsrechte eingeräumt. Wünscht der Kunde eine Nutzung von Konzepten und Ideen aus der Entwurfsphase, bedarf es für die Einräumung von Nutzungsrechten einer gesonderten Vereinbarung.
- 7.13 In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene bzw. zur Verfügung gestellte Software außerhalb des Vertragszwecks zu vervielfältigen, zu vermieten oder in sonstiger Weise weiter- bzw. unterzulizensieren, sie öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 7.14 Dem Kunden ist es nicht erlaubt, Dritten die Nutzung der Software zu ermöglichen, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist. Im Hinblick auf die interne Nutzung beim Kunden gelten die jeweils im Angebot etwaig erwähnten Beschränkungen bzw. Lizenzbeschreibungen.
- 7.15 Nutzt der Kunde die erworbene Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die gestattete Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so ist er auf Aufforderung von TEAM verpflichtet, unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte zu erwerben. Das Recht von TEAM, die ihr zustehenden Rechte, insbesondere auf Schadensersatz und Unterlassung, geltend zu machen, bleiben davon unberührt.
- 7.16 TEAM kann bei Bedarf einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer mandatieren, um die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrags durch den Kunden nach vorheriger angemessener Ankündigung zu üblichen Geschäftszeiten auditieren zu lassen. Der Kunde wird bei der Durchführung des Audits in angemessener Weise und ohne Vergütung unterstützen.

Das Auditrecht beinhaltet das Recht des Wirtschaftsprüfers auf Zugang zu den Geschäftsräumen und Zugriff auf die EDV-Systeme, in denen die relevanten Aufzeichnungen/Produkte vorgehalten werden, vorausgesetzt, dass (a) sich die Wirtschaftsprüfer an die anwendbaren Regeln für Gesundheit und Arbeitssicherheit sowie allgemeine Sicherheitsregeln für die Geschäftsräume halten und (b) die Wirtschaftsprüfer eine angemessene Vertraulichkeitsverpflichtung übernehmen.

Der Kunde erkennt das Auditrecht für TEAM insbesondere an, wenn TEAM gegenüber von Herstellern oder Vorlieferanten verpflichtet ist, die Einhaltung von Nutzungsrechten / Lizenzumfängen zu prüfen. Der Umfang des Auditrechtes bemisst sich sodann an der Erfüllung dieser eigenen Verpflichtungen von TEAM und der Kunde unterstützt TEAM bei der Prüfung. Im Fall einer Lizenzauditierung von TEAM durch einen dritten Softwarelieferanten gehen die sich daraus ergebenden Verpflichtungen an den Endkunden über, sofern diese als Vertragsinhalt mit dem Endkunden durch Übermittlung der Drittbedingungen vereinbart worden sind.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1 Wünsche und Vorgaben des Kunden die bei der Herstellung des Vertragsgegenstandes berücksichtigt werden sollen und zwischen den Parteien vereinbart worden sind, bedürfen stets mindestens der Textform (z.B. E-Mail).



Ihr Partner für IT

- 8.2 Der Kunde wird erworbene Vertragsgegenstände unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit sowie Funktionstauglichkeit. Der Kunde ist verpflichtet, seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten ordnungsgemäß nachzukommen.
- 8.3 Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen TEAM unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel (siehe Ziffer 9.1) zu enthalten.
- 8.4 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.
- 8.5 Der Kunde wird TEAM in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistung auf eigene Kosten unterstützen. Er wird Änderungen der Betriebsbedingungen, Kontaktdaten sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig an TEAM mitteilen.
- 8.6 Bei den Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um eine Hauptpflicht des Kunden.
- 8.7 Sofern TEAM Leistungen und Produkte seitens Dritter im eigenen Namen für den Kunden beauftragen soll, ist TEAM berechtigt, dies erst nach Zahlungseingang des Kunden bei TEAM durchzuführen.
- 8.8 Der Kunde wird auf Anforderung durch TEAM oder soweit für ihn erkennbar erforderlich, insbesondere während der Vertragslaufzeit in Textform einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- 8.9 Der Kunde stellt sicher, dass die vereinbarten technischen Voraussetzungen für die von TEAM erbrachten Leistungen erfüllt sind. Er wird auf Anfrage für TEAM zur Leistungsdurchführung notwendige aussagekräftige Testdaten und Produktivdaten bereitstellen. Der Kunde verpflichtet sich, die Server-Hardware, die Version des Betriebssystems, etwaige Oracle-Software und evtl. sonstiger eingesetzter Fremdsoftware mit TEAM für Leistungsdurchführungen abzustimmen.
- 8.10 System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den im Rahmen einer IT-Betreuung vereinbarten Geräten dürfen nur durch den Support von TEAM oder mit Abstimmung mit TEAM durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass administrative Kennwörter für Systemzugriffe bei TEAM vorhanden sind. Der Kunde wird angewiesen, die administrativen Kennwörter zur Notfallabsicherung in einem geschützten Bereich aufzubewahren.

9 Abnahme

- 9.1 TEAM zeigt die Abnahmebereitschaft von vereinbarten Werkleistungen bzw. Leistungen, bei denen eine Abnahme vereinbart wurde, z.B. durch Übergabe oder konkreter Mitteilung, an den Kunden an. Der Kunde wird die Vertragsgegenstände nach Übergabe unverzüglich daraufhin untersuchen und testen, ob diese im Wesentlichen im Rahmen einer Abnahme vertragsgemäß sind. Etwaige Mängel wird der Kunde TEAM umgehend detailliert mit mindestens folgenden Informationen mitteilen:
 - Konkrete Fehlerbeschreibung
 - Letzte Benutzeraktionen, die zum Fehler geführt haben (wer was wann wo)
 - Fotos bzw. Screenshots, wenn sie zur besseren Verständlichkeit beitragen
 - Häufigkeit und Reproduzierbarkeit
- 9.2 Entsprechen die Vertragsgegenstände im Wesentlichen den vertraglichen Bestimmungen, erklärt der Kunde, soweit gesetzlich vorgesehen, die Abnahme und erstellt ein Abnahmeprotokoll mindestens in Textform. Abnahmefähigkeit gilt insbesondere, wenn keine Fehler der Klassen 1 und 2 gemäß Ziffer 20 vorliegen.
- 9.3 Soweit Abhängigkeiten zu anderen Gewerken bestehen kennzeichnet TEAM die eigenen Leistungen, damit der Kunde die Funktionsfähigkeit der Leistung von TEAM prüfen kann.
- 9.4 Geht innerhalb von 20 Kalendertagen nach Meldung der Abnahmebereitschaft keine detaillierte schriftliche Mängelrüge von nicht unerheblichen Mängeln ein, so gelten die abgelieferten Leistungen als abgenommen bzw. freigegeben.
- 9.5 Für Mängel, die dem Kunden bei Abnahme bekannt waren, die bei einer ordnungsgemäßen Erstuntersuchung offensichtlich gewesen wären oder die sonst fahrlässig dem Kunden nicht bekannt wurden oder die vom Kunden nicht gemeldet wurden, stehen dem Kunden die Rechte aus der Mängelgewährleistung nicht zu.



Ihr Partner für IT

- 9.6 TEAM behält sich vor, relevante vereinbarte Admin-Passwörter erst mit vollständiger Abnahme des Auftrags durch den Kunden zu übergeben. Fordert der Kunde das Admin-Passwort vorher an, geht mit Übergabe des Passworts die Beweislast für etwaige Mängel auf den Kunden über.

10 Change Request / Änderungen

- 10.1 Beide Vertragspartner sind berechtigt, unter Angabe wichtiger Gründe den anderen Vertragspartner aufzufordern, über Änderungen oder fachliche Feinspezifikationen, die nicht in der ursprünglichen Vereinbarung enthalten waren, zu beraten und zu verhandeln.
- 10.2 Soweit der Kunde über den vereinbarten Umfang hinausgehende Änderungen wünscht, wird TEAM, gegen Vergütung auf Zeit- und Materialbasis stundensätzlich tätig. TEAM wird den dabei entstehenden Aufwand prüfen, sowie ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden dann darüber informieren, welche Änderungen sich dabei insbesondere hinsichtlich der Kosten und des Zeitplans voraussichtlich ergeben. Soweit möglich und notwendig, wird TEAM auch prüfen, inwieweit eine solche Änderung Auswirkungen auf bisher realisierte Leistungen und deren Nutzbarkeit hat.
- 10.3 Wird über ein Änderungsverlangen keine Einigung erzielt, werden die Parteien, soweit sie keine andere Vereinbarung treffen, das Projekt entsprechend in der bisher aktuellen Version realisieren.
- 10.4 Änderungsverlangen bedürfen der Textform, können auch von TEAM per E-Mail bestätigt werden.
- 10.5 Mengengerüste von vereinbarten Lizenzen können je nach Vereinbarung unabhängig vom Grundvertrag verändert werden. Sofern im Angebot und in der konkreten Leistungsbeschreibung keine Änderungsmöglichkeiten genannt sind, richtet sich die Laufzeit der Lizenzen nach der Laufzeit des Vertrages.

11 Mangelhaftung

- 11.1 TEAM gewährleistet, dass sämtliche Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln gemäß BGB behaftet sind.
- 11.2 Die vorbenannte Mängelhaftung bezieht sich nicht auf etwaige eingesetzte Open Source Software, da hier auch keine Nutzungsrechte von TEAM übertragen werden. Eine Haftung von TEAM für Sach- und/oder Rechtsmängel ist demnach aufgrund der spezifischen Natur von Open Source Software ausgeschlossen.
- 11.3 Im Fall eines Mangels nach Ziffer 11.1 wird TEAM innerhalb eines angemessenen Zeitraums gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen.
- 11.4 Die Nacherfüllung kann nach Wahl von TEAM entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann TEAM nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass TEAM zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.
- 11.5 Die Mängelbeseitigung durch TEAM kann auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden oder durch Lieferung einer Umgehungslösung erfolgen.
- 11.6 TEAM trägt bei berechtigter Mangelrüge die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen.
- 11.7 Etwaigen zusätzlichen Aufwand, der dadurch TEAM entsteht, dass Produkte vom Kunden an einen anderen Ort als den ursprünglichen Lieferort verbracht wurden, trägt der Kunde.
- 11.8 Stellt sich heraus, dass die Mangelrüge unberechtigt war, kann TEAM den ihr entstehenden Aufwand ersetzt verlangen, soweit der Kunde zumindest fahrlässig gehandelt hat.
- 11.9 Schlägt die Nacherfüllung fehl und wurde vom Kunden eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch



Ihr Partner für IT

als endgültig fehlgeschlagen, vielmehr steht die Anzahl der Nacherfüllungsversuche TEAM während der vom Kunden gesetzten Frist frei, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

- 11.10 Das Recht zum Rücktritt aus Liefer- oder Werkverträgen und der Anspruch auf Schadensersatz an Stelle der ganzen Leistung bestehen nur bei erheblichen Mängeln. Eine Verweigerung der Entgegennahme von Lieferungen durch den Kunden wegen unerheblicher Mängel ist nicht gestattet.
- 11.11 Hat TEAM einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.
- 11.12 Ansprüche wegen eines Mangels (einschließlich bei Dokumentation) verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz gemäß §§ 438 Abs. 1 Nr. 2 (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), 478 Abs. 1 (Rückgriffsanspruch) und 634a Abs. 1 Nr. 2 (Baumängel) BGB längere Fristen vorschreibt, bei Vorsatz, arglistigem Verschweigen des Mangels sowie bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.
- 11.13 Rückgriffsansprüche des Kunden gegen TEAM gemäß § 478 BGB (Rückgriff des Unternehmers) bestehen nur insoweit, als der Kunde mit seinem Abnehmer keine über die gesetzlichen Mängelansprüche hinausgehenden Vereinbarungen getroffen hat. Für den Umfang des Rückgriffsanspruchs des Kunden gegen TEAM gemäß § 478 Abs. 2 BGB gilt ferner Ziffer 11.7 entsprechend.
- 11.14 Bietet TEAM dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen.
- 11.15 Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er die Produkte verändert hat oder durch Dritte verändern ließ oder mit anderen als den gegebenen Produkten verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag, bzw. bei Mietleistungen die Änderungen keine für TEAM unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 11.16 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 11.17 Eine Kündigung des Kunden bei Mietleistungen gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn TEAM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Ziffer 11.10 gilt entsprechend.
- 11.18 Ziffer 12 (Haftung) dieses Vertrages bleibt von diesen Regelungen unter Ziffer 11 unberührt und gilt in den bestehenden Haftungstatbeständen vorrangig.

12 Haftung

- 12.1 Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder Gesundheit entstehen, ist die Haftung ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von TEAM, von gesetzlichen Vertretern oder von Erfüllungsgehilfen von TEAM beruhen und das Verhalten auch keine Verletzung von für den Vertragszweck wesentlichen Nebenpflichten ist.
- 12.2 Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „Kardinalpflichten“).
- 12.3 Dieser Haftungsausschluss – sowie weitere Haftungsbegrenzungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht, soweit Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind, ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen wurde.
- 12.4 Sofern die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf einfacher Fahrlässigkeit von TEAM, gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten von TEAM beruht, oder wenn die Verletzung auf einfacher oder grober Fahrlässigkeit von sonstigen Erfüllungsgehilfen beruht, ist die Haftung von TEAM auf die Schadenssumme beschränkt, die von TEAM bei Vertragsschluss vorhersehbar und vertragstypisch war.
- 12.5 TEAM geht davon aus, dass der vorhersehbare Schaden nach Ziffer 12.4 je Schadensereignis fünfhundert tausend Euro (500.000 €) bei Sachschäden und bei Vermögensschäden die vierfache Summe der vertraglichen Vergütung



Ihr Partner für IT

nicht überschreitet. Sollte das Schadensrisiko aus Sicht des Kunden diese Haftungssummen übersteigen, wird der Kunde TEAM unverzüglich informieren, damit die Parteien ggf. um gesonderten Versicherungsschutz nachfragen, eine risikoadäquate Anpassung der Vergütung vornehmen oder den Vertrag beenden können.

- 12.6 Der Kunde ist verpflichtet angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass ein Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, und zwar durch ein Ausweichverfahren, Datensicherung, Störungsdiagnose usw. Der Kunde ist verpflichtet etwaigen Datenverlust vorzubeugen und regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherung vorzunehmen.

Bei Datenverlust haftet TEAM allein in Höhe der Wiederherstellungskosten der Datensicherung. Ziffer 12.6 findet keine Anwendung, wenn die Datensicherung als Hauptleistung von TEAM vereinbart wurde.

- 12.7 Bereitgestellte und /oder gelieferte Software und Services sind - sofern nicht ausdrücklich vereinbart - nicht zum Gebrauch in Verbindung mit Kernkraftwerken, der Luftfahrt, dem öffentlichen Verkehrswesen oder medizinischen Anwendungen oder anderen, grundsätzlich erheblich gefährlichen Anwendungen vorgesehen, die katastrophale Schäden für Leben oder Gesundheit bei einer Vielzahl von Menschen oder Massenvernichtungen bewirken könnten. Der Kunde bestätigt, dass TEAM in keinem Fall für Schäden als Folge des Gebrauchs der Software in diesen Umgebungen haftet.
- 12.8 Sofern der Kunde mit TEAM die Bereitstellung und Durchführung von Updates von Drittsoftware vereinbart hat, ist ihm bewusst, dass die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software allein in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers liegt. Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt TEAM keine Haftung. Dem Kunden ist bewusst, dass vorherige Installationen auf Testsystemen die Risiken beschränken können. Bei Sicherheitsbedenken ist TEAM berechtigt, auf ein Testsystem zu bestehen.
- 12.9 TEAM ist lediglich im Land des Lieferorts verpflichtet, die Lieferung frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (im Folgenden: Schutzrechte) zu erbringen, sofern keine anderen Vereinbarungen dem entgegenstehen.
- 12.10 Der Kunde stellt TEAM von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die Dritte gegen TEAM wegen einer Verletzung ihrer Rechte durch die vom Kunden schuldhaft verursachte unberechtigte Nutzung von Leistungen von TEAM geltend machen. Der Kunde übernimmt alle TEAM aufgrund dieser Verletzung von Rechten Dritter entstehenden angemessenen Kosten, einschließlich der für die Rechtsverteidigung entstehenden angemessenen Kosten. Alle weitergehenden Rechte sowie Schadensersatzansprüche von TEAM bleiben unberührt. Der Kunde teilt TEAM ab Kenntnis die Geltendmachung von Ansprüchen durch Dritte im Hinblick auf die vereinbarten Leistungen mit.
- 12.11 Der Kunde wird bei berechtigter Inanspruchnahme durch Dritte gemäß Ziffer 12.10 die gegenständlichen Leistungen nicht mehr nutzen.
- 12.12 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten ebenfalls zugunsten der Lieferanten, Reseller, Partner oder deren jeweiligen Zweigstellen des Anbieters sowie der Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

13 Höhere Gewalt

- 13.1 TEAM haftet nicht in Fällen Höherer Gewalt. Hierunter fallen alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie Ereignisse, die – soweit sie vorhersehbar gewesen wären – außerhalb der Einflussosphäre der Parteien liegen. Dazu zählen insbesondere, aber nicht abschließend folgende Ereignisse:

Naturkatastrophen wie Überschwemmungen, Sturmfluten, Orkan und Taifun sowie andere Unwetter im Ausmaß einer Katastrophe, Erdbeben, Blitzschlag, Lawinen- und Erdrutsche, Feuer, Seuchen, Pandemien, Epidemien und infektiöse Krankheiten (soweit eine solche von der WHO oder einem Ministerium ausgerufen wurde oder durch das Robert-Koch-Institut ein Gefahrenniveau von mindestens »mäßig« festgelegt wurde), Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Aufruhr, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Aufstand, Blockaden, Behörden und Regierungsanordnungen, Streiks, Aussperrung.



Ihr Partner für IT

- 13.2 Tritt ein solches Ereignis Höherer Gewalt ein, so ist der davon betroffene Vertragspartner verpflichtet, den anderen Vertragspartner unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Kenntnis in Textform über den Eintritt des Ereignisses und die Folgen seiner Leistungsbeeinträchtigung zu informieren.
- 13.3 TEAM ist in diesem Fall berechtigt, seine Liefertermine und -fristen je nach Umfang und Dauer des Ereignisses Höherer Gewalt und seiner Folgen zu verlängern, ohne dass dem Kunden ein Rücktrittsrecht vom Vertrag oder ein Schadensersatzanspruch zu gewähren ist. Für den Zeitraum der berechtigten Verlängerung der Liefertermin und -fristen gerät TEAM nicht in Verzug.
- 13.4 Beide Parteien sind verpflichtet, alles in ihrer Macht stehende und Zumutbare zur Schadensminderung zu unternehmen.
- 13.5 Soweit die Unterbrechung durch ein Ereignis Höherer Gewalt länger als 6 Monate andauert, ist der TEAM zur gänzlichen oder teilweisen Kündigung des Vertrages berechtigt, ohne dass der Kunde daraus Ersatzansprüche ableiten kann.

14 Lieferung von Waren

14.1 Eigentumsvorbehalt

- 14.1.1 Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware Eigentum von TEAM.
- 14.1.2 Bei Kaufverträgen bleibt die gelieferte Ware Eigentum von TEAM bis zum Ausgleich aller, aus welchem Rechtsgrund auch immer entstandenen, einschließlich erst künftig fällig werdender Forderungen von TEAM gegen den Kunden.
- 14.1.3 Die aus der Weiterveräußerung des Liefergegenstandes entstehenden Forderungen tritt der Kunde schon jetzt in Höhe des Wertes des Liefergegenstandes mit allen Nebenrechten an TEAM ab. Der Kunde ist zur Einziehung der Forderungen ermächtigt. Die Befugnis von TEAM, die Forderungen selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt.
- 14.1.4 TEAM verpflichtet sich auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach seiner Wahl freizugeben, soweit der realisierbare Wert seiner Sicherheiten die Summe seiner Forderungen aus der Geschäftsverbindung um mehr als 10% übersteigt.
- 14.1.5 Solange der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber TEAM nachkommt, ist er berechtigt, über den Liefergegenstand im ordentlichen Geschäftsgang und unter Eigentumsvorbehalt zu verfügen, soweit die Forderungen nach Ziffer 14.1.4 wirksam auf TEAM übergehen. Außergewöhnliche Verfügungen wie Verpfändung, Sicherungsübereignung und jegliche Abtretung sind unzulässig. Zugriffe Dritter auf den Liefergegenstand oder auf an TEAM abgetretene Forderungen, insbesondere Pfändungen, sind an TEAM unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- 14.1.6 Während des Eigentumsvorbehaltes ist der Kunde grundsätzlich zum Besitz und bestimmungsgemäßen Gebrauch des Liefergegenstandes berechtigt. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden - insbesondere, wenn der Kunde mit seinen Zahlungen in Rückstand ist, kann TEAM den Liefergegenstand jedoch an sich nehmen und die Ermächtigung zum Einzug der aus der Weiterveräußerung entstehenden Forderungen widerrufen. Der Kunde ist - unter Ausschluss von Zurückbehaltungsrechten – zur Herausgabe verpflichtet. Sämtliche Kosten der Rücknahme und Verwertung trägt der Kunde. TEAM ist zum freihändigen Verkauf berechtigt. Der Besteller hat TEAM auf dessen Verlangen unverzüglich eine Aufstellung über die nach Maßgabe Ziffer 14.1.4 an TEAM abgetretenen Forderungen sowie alle weiteren, zur Geltendmachung der TEAM zustehenden Rechte erforderlichen Auskünfte und Unterlagen zu übermitteln und den Schuldnern die Abtretung anzuzeigen.
- 14.1.7 Der Kunde hat den Liefergegenstand während des Eigentumsvorbehaltes in ordnungsmäßigem Zustand zu halten und alle von TEAM vorgesehenen Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten unverzüglich - abgesehen von Notfällen durch TEAM oder durch eine von TEAM anerkannte Werkstatt ausführen zu lassen.
- 14.1.8 Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes sowie die Pfändung des Liefergegenstandes durch TEAM gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

14.2 Lieferung, Gefahrübergang



Ihr Partner für IT

- 14.2.1 Bei Lieferung von Waren ohne vereinbarte Montage oder Installation erfolgt diese bis zur ersten Tür im Erdgeschoss. Der Kunde hat für einen (barriere-) freien Zugang zu sorgen.
- 14.2.2 Auch bei frachtfreier Lieferung geht die Gefahr wie folgt auf den Kunden über:
 - a) bei Lieferungen ohne Montage, wenn sie zum Versand gebracht oder abgeholt worden sind. Wenn von den Parteien vereinbart, werden Lieferungen von TEAM auf Kosten des Kunden gegen die üblichen Transportrisiken versichert;
 - b) bei Lieferungen mit Montage oder Installation im Moment der Warenannahme oder, soweit vereinbart, nach einwandfreiem Probetrieb.
- 14.2.3 Hat der Kunde eine Verzögerung von Versand, Zustellung, Beginn der Montage oder Installation, Übernahme in eigenen Betrieb oder Probetrieb zu vertreten oder gerät der Kunde aus sonstigen Gründen in Annahmeverzug, so geht die Gefahr auf den Kunden über.
- 14.2.4 Für die Dauer eines Annahmeverzuges des Kunden ist TEAM berechtigt, die Ware auf Gefahr und Kosten des Kunden einzulagern. TEAM kann sich hierzu auch einer Spedition oder eines Lagerhalters bedienen. Die Lagerkosten werden pauschal mit 0,5 % des Nettorechnungswertes der eingelagerten Ware pro Woche in Rechnung gestellt, höchstens jedoch in Höhe von 5 %. TEAM ist berechtigt, tatsächlich höhere Kosten nachzuweisen und in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist zum Nachweis berechtigt, dass keine oder geringere Lagerkosten entstanden sind. Sofern sich der Kunde im Annahmeverzug befindet hat TEAM das Recht, die Ware selber zu verwerten, nachdem TEAM dem Kunden erfolglos eine angemessene Frist zur Abholung gesetzt hat.

15 Lieferung von Software

- 15.1 Bei Überlassung von Software erfolgt dies je nach Vereinbarung z.B. zusammen mit Hardware oder Downloadmöglichkeit.
- 15.2 Bei nicht ausdrücklicher Vereinbarung über eine Installationsleistung bei Überlassung von Software erfolgt eine gegebenenfalls notwendige Installation durch den Kunden.
- 15.3 Übernimmt TEAM vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von TEAM verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. TEAM schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. TEAM ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde TEAM nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

Bei der Installation von Software stehen, sofern nicht anders vereinbart, die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von TEAM.
- 15.4 TEAM behält sich das Eigentum an gelieferter Software in Verbindung mit Hardware bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertrag vor. Etwaig erteilte Nutzungsrechte können durch TEAM nach vorheriger schriftlicher Mahnung und Hinweis darauf bei unberechtigter Zahlungsverweigerung des Kunden widerrufen werden. Der Kunde kann nachweisen, dass ihm ein Zurückbehaltungsrecht in dem jeweiligen Vertragsverhältnis zusteht.
- 15.5 Der Kunde wird von TEAM erhaltene Programmreleases, Fehlerkorrekturen und Programmumgebungen selber installieren und organisieren, sofern dies nicht als Leistung für TEAM ausdrücklich vereinbart wurde.

16 Beratung, Consulting, Support

- 16.1 Der Kunde kann TEAM für IT-Beratungen zu seinen Systemen beauftragen. Zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems oder von Systemkomponenten gehören alle zur Vermeidung zukünftiger Störungen z.B. in einem IT-Konzept vereinbarten Maßnahmen von TEAM. Dies kann z.B. vereinbarte Beratungen zur Optimierung des IT-Systems und den regelmäßigen Austausch von Verschleißteilen und den Austausch von Hardware des IT-Systems rechtzeitig vor Ende ihres Lebenszyklus umfassen.



Ihr Partner für IT

- 16.2 TEAM kann angemessene Maßnahmen für das IT-System des Kunden zur Wahrung der IT-Sicherheit und zur Optimierung des IT-Systems je nach Vereinbarung im Rahmen eines vereinbarten monatlichen Kontingents oder nach tatsächlichem Aufwand vornehmen. TEAM wird den Kunden auf Anfrage über Maßnahmen informieren.
- 16.3 Bei Maßnahmen, die Kosten seitens Dritter auslösen, wird TEAM dem Kunden einen Vorabvorschlag unterbreiten und diese erst nach Zustimmung des Kunden vornehmen.

17 Monitoring

- 17.1 Bei Vereinbarung über Monitoringleistungen kann eine Überwachung von Vertragsgegenständen (z.B. IT-Infrastruktur oder von Software) durch eine vom Kunden für TEAM zur Verfügung gestellte Monitoringsoftware erfolgen. Im Falle einer drohenden Fehlfunktion oder Störung erfolgen Alarmierungen an TEAM sowie, wenn vereinbart, auch per Nachricht an benannte Personen des Kunden.
- 17.2 Die Weiterleitung von nicht automatisierten Monitoringmeldungen erfolgt je nach Vereinbarung im Rahmen der Servicezeiten.
- 17.3 Der Kunde stellt sicher, dass TEAM die notwendigen Zugangsmöglichkeiten zu der Monitoringsoftware erhält.
- 17.4 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Hardware und dessen Programme. Seitens TEAM wird darauf hingewiesen, dass alle hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung durch den Kunden durchgeführt werden müssen, sofern keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung vorliegt. Gleiches gilt für alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft der IT-Systeme zu erhalten. Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung. Derartige weitere Leistungen müssen ausdrücklich (z.B. in unseren konkreten Leistungsbeschreibungen) vereinbart werden.

18 Update-Service

- 18.1 Ein etwaiger vereinbarter Update-Service soll die im Rahmen des Service vereinbarte Software auf den jeweils aktuellen vom jeweiligen Hersteller (oder auch TEAM selber) freigegebenen Stand bringen und Fehler, die TEAM bekannt sind, dem Hersteller bzw. TEAM selber zur entsprechenden Bearbeitung informieren, um so einen sinnvollen „Workaround“ zu ermöglichen. Hierzu erhält der Kunde etwaige entwickelte Programmupdates (siehe folgend) der jeweiligen Software, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind. TEAM bringt hierzu die Software des Kunden durch Installation der Neuerungen auf den freigegebenen Stand:
- sog. Patches zum Bugfixing (Programmfehler)
 - Servicepacks zur erweiterten Fehlerbeseitigung, Schließen von Sicherheitslücken
 - Kleine funktionale Erweiterungen
 - Verbesserte Kompatibilität
 - Updates, d.h. verbesserte Programmversionen
- Vom Update-Service sind nicht umfasst:
- Upgrades, d.h. neue Programmversionen. Diese Leistung kann von den Parteien separat vereinbart werden. Upgrades umfassen grundsätzlich die Einführung neuer Funktionen, technologische Weiterentwicklungen und/oder größere Designänderungen oder architektonische Neuerungen.
- 18.2 Die Installation der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software und die Pflege von Erweiterungen, Ergänzungen, Schnittstellen, Scripting oder sonstigen Weiterentwicklungen, die seitens TEAM oder des Kunden vorgenommen wurden, sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, soweit nicht explizit schriftlich anders vereinbart, und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Auf Wunsch kann von TEAM ein passendes Angebot erstellt werden.
- 18.3 Die Software-Aktualisierungen werden ausschließlich für Software erbracht, für die eine entsprechende Softwarelizenz rechtmäßig erworben wurde.
- 18.4 Zur Leistung ist TEAM nur dann verpflichtet, wenn der Kunde die jeweils neueste und freigegebene Fassung der Software sowie die jeweils freigegebene und für die konkrete Konstellation und Systemumgebung empfohlene Fassung erforderlicher systemnaher Software einsetzt.



Ihr Partner für IT

- 18.5 Durch den Abschluss eines Update-Service erwirbt der Kunde damit gleichzeitig die Nutzungsrechte derjenigen Software und Module, die ihm in Erfüllung des Vertrages überlassen werden. Dies gilt nur, sofern sich die Vertragsleistung auf rechtmäßig bezogene Software-Nutzungslizenzen bezieht und für den nachweislich ein entsprechend gültiger Supportvertrag mit dem Hersteller vereinbart wurde.
- 18.6 TEAM ist berechtigt, zur Überprüfung des Lizenzbestandes Informationen seitens des Kunden anzufordern. Der Kunde verpflichtet sich, auf Anforderung einen aktuellen Lizenzreport zuzusenden oder durch TEAM mittels Fernzugriff auf das System einen Lizenzreport erstellen zu lassen. Wird festgestellt, dass mehr Lizenzen genutzt werden als lizenziert sind, sind die fehlenden Lizenzen und Module nachzuerwerben.

19 Servicevereinbarungen / Fehlerbearbeitungen

- 19.1 Ein vereinbarter Service wird nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Nutzer orientiert. Es wird ausdrücklich auf die Leistungsbeschreibungen verwiesen.
- 19.2 TEAM übernimmt je nach Vereinbarung die Fehlerbearbeitung bzw. Wartung für die Vertragsgegenstände. Die Leistungen werden nur in Bezug auf die zuletzt an den Kunden übergebenen oder eingesetzten Version erbracht. TEAM bearbeitet Fehler innerhalb einer angemessenen Frist. Etwaige feste Interventionszeiten (SLA) gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Auftretende Fehler sind durch den Kunden in für TEAM möglichst nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und in Textform oder per angebotener Hotline zu mitzuteilen.
- 19.3 Soweit nicht anders vereinbart, ist TEAM nicht verpflichtet, Serviceleistungen für Komponenten des IT-Systems zu erbringen, soweit diese von einem Herstellersupport abhängen und der Hersteller diesen Support nicht mehr allgemein anbietet. Etwaige Herstellerversprechen gelten nicht als Leistungsvereinbarungen von TEAM.
- 19.4 Voraussetzung für die Pflege und Betreuung ist, dass der Kunde die zu betreuende Software auf einer von TEAM autorisierten Hardware benutzt. Welche Hardware von TEAM autorisiert wurde, ergibt sich aus der Vereinbarung der Parteien. Will der Kunde die Hardware nachträglich verändern, muss er eine entsprechende Autorisierung von TEAM in Textform einholen.
- 19.5 TEAM erbringt die Fehlerbearbeitung nach seiner Wahl vor Ort oder per Fernwartung bzw. durch Neulieferung oder Reparatur. TEAM ist berechtigt, Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung gemäß Ziffer 11 zu nutzen.
- 19.6 Um den Produktivbetrieb nicht zu gefährden, setzt TEAM zur sicheren Integration von Patches und Updates im Rahmen von Serviceleistungen oder auch Updateservices ein Testsystem beim Kunden voraus, dass eine realistische Testumgebung ermöglicht. Auf diesem System wird der Einsatz für den Produktivbetrieb vorbereitet.
- 19.7 Während des Serviceleistung kann TEAM verlangen, dass der Kunde im Bedarfsfall einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite stellt, der Auskunft über das Gesamtsystem bei dem Kunden und die Verwendung der Vertragssoftware sowie etwaigen geltend gemachten Fehler geben kann und Testläufe durchführen kann.
- 19.8 Der Kunde wird im Bedarfsfall TEAM und seinen Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware mindestens während der normalen Bürozeiten, nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und erforderliche Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.

20 Service Level

- 20.1 Es gelten folgende Service Level-Vereinbarungen und Fehlereinstufungen bei der Bearbeitung von Fehlern, Störungen und Mängeln von TEAM für den Kunden, sofern im Angebot oder in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist:
 - 20.1.1 Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.
 - 20.1.2 Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
 - 20.1.3 Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, die Hauptfunktionen sind aber gewährleistet, so dass die Anwendung wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.



Ihr Partner für IT

- 20.2 Jede Fehlermeldung wird von TEAM nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht TEAM nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.
- 20.3 Die Fehlermeldung des Kunden an TEAM muss umgehend detailliert mit folgenden Informationen, sofern tatsächlich dem Kunden möglich und zumutbar, in Textform erfolgen:
- Konkrete Fehlerbeschreibung
 - Bekanntgabe der Seriennummer/ der Version der fehlerhaften Komponente (sofern vorhanden)
 - Letzte Benutzeraktionen, die zum Fehler geführt haben (wer was wann wo)
 - Fotos bzw. Screenshots, wenn sie zur besseren Verständlichkeit beitragen
 - Häufigkeit und Reproduzierbarkeit
- 20.4 Im Falle eines Fehlers reagiert TEAM gemäß vertraglicher Verpflichtung auf die Fehlermeldung des Kunden. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit ein angemessener Zeitraum. Für die Bemessung der Zeiten zum Beginn der Entstörung sind die genannten Servicezeiten maßgeblich.
- 20.5 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet, sofern dies nicht vertraglich ausdrücklich vereinbart ist. Mängelrechte des Kunden bleiben davon unberührt.
- 20.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden über die von TEAM angegebenen Kontaktwege.

21 Fernwartung

- 21.1 Für die Leistungserbringung aus der Ferne ist TEAM berechtigt, Fernwartungslösungen zu nutzen. Der Kunde ist für die Ermöglichung des Remote-Zugangs verantwortlich und trägt die Verbindungskosten. Der Remote-Zugriff erfolgt regelmäßig innerhalb der Servicezeit gemäß Leistungsvereinbarung. Der Kunde erlaubt unbeaufsichtigte, protokollierte angemessene Fernzugriffe, soweit keine anderweitige Vereinbarung besteht.
- 21.2 Fernzugriff bedeutet, dass ein Techniker von TEAM über eine Internetverbindung Zugriff auf die Geräte des Kunden nimmt. Dazu wird eine Fernzugriffssoftware verwendet, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt. Dabei wird der Bildschirminhalt an das Technikergerät übertragen. Weiterhin ist ein Zugriff auf Systemebene wie bspw. Systemregistrierung, Dateisystem, Dienste und Kommandozeile im Hintergrund möglich, ohne den Benutzer zu stören.
- 21.3 Der Fernzugriff ist in jedem Falle kostenpflichtig sofern er nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung enthalten ist und wird nach der aktuellen Service-Preisliste bzw. dem Angebot abgerechnet bzw. gegen bestehende Vereinbarungen verrechnet.
- 21.4 Sollte eine Problemlösung durch Remote-Zugriff nicht möglich sein, weil der Zugriff von dem Kunden nicht sichergestellt werden konnte, so erfolgt im Notfall nach Wahl von TEAM ein erforderlicher Vor-Ort-Einsatz im Rahmen einer gesonderten Vergütungsabrechnung.

22 Hotline / Kundendienst

- 22.1 Sofern vereinbart stellt TEAM eine Telefon Hotline für Beratungsleistungen in der Servicezeit zur Verfügung. Außerhalb der Servicezeit kann der Kunden auf eine kurzfristige andere Kontaktmöglichkeit verwiesen werden (z.B. Ticketsystem).
- 22.2 TEAM wird IT-System - bezogene Fragen von Seiten des Kunden im Rahmen der Supportleistungen, wenn möglich, zügig beantworten. Ist eine weitergehende Recherche erforderlich, kann TEAM diese Recherche durchführen und die Fragen dann in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte.



Ihr Partner für IT

23 Schulungen und Workshops

- 23.1 TEAM bietet dem Kunden Schulungsleistungen mit konkreten Schulungsinhalten bzw. Seminare gemäß dem separaten Angebot an. Grundsätzlich ist TEAM berechtigt, die Schulung auf einer Onlineplattform zur Verfügung zu stellen, sofern im Angebot nicht ausdrücklich eine Live- oder Vorort-Schulung vereinbart ist.
- 23.2 Bei einer Onlineschulung wird TEAM dem Kunden die Zugangsdaten rechtzeitig mitteilen, wobei der jeweilige Zugang ausschließlich von dem Kunden bzw. seinem für die Schulung angemeldeten Mitarbeiter genutzt werden darf.
- 23.3 Die Schulungszeiten ergeben sich aus dem konkreten Angebot.
- 23.4 Bei einer im Angebot vereinbarten Mindestteilnehmerzahl besteht ein Anspruch auf Durchführung der Schulung bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht. TEAM wird sich bemühen, bei reduzierter Teilnehmerzahl einen alternativen Termin anzubieten. Bei vereinbarter maximaler Teilnehmerzahl ist TEAM berechtigt, anfragende Teilnehmer bei Übersteigen der Teilnehmerzahl abzulehnen.
- 23.5 Bei Vor-Ort-Schulungen bei dem Kunden oder an von dem Kunden gewünschten Orten, bei denen der Referent anreisen muss, werden zusätzliche Reisekosten gemäß der aktuell gültigen vereinbarten Richtlinie für Reisekosten und Zuschläge der TEAM GmbH abgerechnet.
- 23.6 Sollte eine Übernachtung für den Referenten anfallen, muss der Kunde die zugehörigen Auslagen ebenfalls gemäß Angebot bzw. vorheriger Vereinbarung übernehmen.
- 23.7 Die Anreise und die Übernachtung sind von jedem Teilnehmer bei Vor-Ort Schulungen selber zu organisieren und zu bezahlen.

23.8 Nichtinanspruchnahme von Leistungen/Nichtteilnahme an Terminen

- 23.8.1 Kann der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht den vollen Leistungsumfang der Schulung in Anspruch nehmen, so besteht für den nicht genutzten Teil kein Rückvergütungsanspruch.
- 23.8.2 Kann der Kunde bzw. ein jeweiliger Teilnehmer des Kunden an dem Schulungstermin nicht teilnehmen, muss der Kunde dies unverzüglich mitteilen, damit TEAM den reibungslosen Ablauf und Nutzen der Schulung für die restlichen Teilnehmer sicherstellen kann.

23.9 Rücktritt durch TEAM / Änderungen im Ablauf

- 23.9.1 TEAM behält sich ein Rücktrittsrecht aus wichtigem Grund vor. Ein wichtiger Grund ist unter anderem gegeben bei höherer Gewalt, Nichterreichen einer vereinbarten Mindestteilnehmerzahl oder Erkrankung des Referenten. Ein Ausfall der Schulung (z.B. plötzliche Erkrankung, Technische Probleme) wird dem Kunden unverzüglich bekannt gegeben.
- 23.9.2 TEAM ist berechtigt, einen Termin aus wichtigen Gründen zeitlich und örtlich zu verlegen. Für den Fall der zeitlichen Terminverlegung ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. TEAM verpflichtet sich, den Kunden über eine bei der Buchung genannte Adresse (postalisch, per E-Mail, per Telefon) unverzüglich zu informieren. Die Übersendung einer solchen Information gilt als ausreichend.
- 23.9.3 Im Falle der Absage eines Termins erstattet TEAM die geleistete Zahlung ganz bzw. anteilig zurück. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Erstattung von Reise-, Hotelkosten oder Verdienstausfall sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, auch durch die gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungshelfen von TEAM.

23.10 Stornierungsbedingungen, Ersatzteilnehmer

- 23.10.1 Eine Stornierung ist nur mit Einverständnis von TEAM und Zahlung von Stornierungsgebühren möglich.
- 23.10.2 Eine Umbuchung auf einen Ersatztermin ist bis spätestens 10 Arbeitstagen vor der Schulung kostenlos möglich. Voraussetzung ist, dass die Schulung bis zum ursprünglichen Schulungstermin vollständig bezahlt ist. Bei Umbuchung erhält der Kunde bzw. dessen entsendeter Teilnehmer einen Platz auf der Warteliste für einen späteren Termin. Die Teilnahme an einem Ersatztermin ist nur möglich, wenn die nachfolgende Schulung nicht ausgebucht ist. Insofern besteht kein Anspruch auf die Teilnahme an einem bestimmten Ersatztermin. Der Teilnehmer erhält spätestens eine Woche vor Beginn des Ersatztermins eine verbindliche Zusage oder Absage. Im Fall einer Absage besteht für den Kunden kein Anspruch für anfallende Stornierungskosten für gebuchte Übernachtung/en und/oder die Anfahrt zum Veranstaltungsort.



Ihr Partner für IT

- 23.10.3 Unabhängig davon, kann bis einen Arbeitstag vor Veranstaltungsbeginn ein fachlich geeigneter Ersatzteilnehmer per E-Mail an TEAM benannt werden. Die Übertragung auf den Ersatzteilnehmer ist wirksam, soweit TEAM dies bestätigt.
- 23.11 TEAM hat sämtliche Rechte des geistigen Eigentums an Materialien, Unterlagen, Dokumentationen, Ton- und Bildmaterialien usw., die in Zusammenhang mit der Schulung verbreitet werden, inne.
- 23.12 Etwaige erarbeiteten Lösungsvorschläge zu Übungen oder Beispielfälle sind unverbindlich und dienen nur einer allgemeinen Veranschaulichung.
- 23.13 Der Kunde ist nicht berechtigt, im Rahmen des Events ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von TEAM Mitschnitte z.B. per Screenshot, Aufzeichnungen oder Foto-, Videokamera oder Mobiltelefon anzufertigen, zu verbreiten, zu vervielfältigen oder zu veröffentlichen.

24 Verschwiegenheit

- 24.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich über alle ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Vertragspartei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen nichtberechtigten Dritten, d.h. auch gegenüber nichtberechtigten Mitarbeitern sowohl von TEAM als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Vertragspartei verpflichtet, die andere Vertragspartei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten.
- 24.2 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form (einschließlich Software und dazugehöriger Dokumentation), und die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind (oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt).
- 24.3 Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die
 - a) eine Vertragspartei von Dritten, die gegenüber der anderen Vertragspartei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat, wenn diese Dritten die Informationen wiederum nicht durch eine Verletzung von Schutzbestimmungen erlangt haben,
 - b) eine Vertragspartei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbständig entwickelt hat, oder
 - c) ohne Verschulden oder Zutun einer Vertragspartei öffentlich bekannt sind oder wurden.
- 24.4 Ist eine Vertragspartei aufgrund einer zwingenden rechtlichen Anforderung oder aufgrund einer Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet, so gilt die Verpflichtung zur Vertraulichkeit nur insoweit nicht, wie die Weitergabe der vertraulichen Information zur Einhaltung der zur Offenlegung zwingenden rechtlichen Anforderung bzw. der Anordnung unbedingt erforderlich ist. In einem solchen Fall ist die entsprechende Vertragspartei verpflichtet, die andere Vertragspartei vor der Offenlegung schriftlich unverzüglich zu unterrichten und in Abstimmung mit dieser vor der Offenlegung jede zumutbare Maßnahme zu ergreifen, um Offenlegungsforderungen zurückzuweisen und/oder die Vertraulichkeit der Informationen zu gewährleisten.
- 24.5 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt, unbeschadet gegebenenfalls weitergehender zwingender gesetzlicher Geheimhaltungsverpflichtungen, für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Vertragsbeendigung weiter.

25 Datenschutz

- 25.1 Bei der Leistung (insbesondere Wartung und Pflege von IT-Systemen) im Auftrag, sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Kunde für die Einhaltung der datenschutzgesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Er hat sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bei TEAM zu überzeugen. Es gilt die Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung von TEAM in der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Fassung.



Ihr Partner für IT

- 25.2 Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich und hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. TEAM weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungs- bzw. Fernwartungsmaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Der Kunde wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen von TEAM am IT-System eine Überprüfung selbst durchführen und dokumentieren oder beauftragen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis dokumentieren.

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet wird und bei Datenverlust sämtliche Möglichkeiten der Datenrekonstruktion nutzen.

26 Vertragsbeendigung

- 26.1 Sofern zwischen den Vertragsparteien ein Dauerschuldverhältnis vereinbart ist, kann dieses von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden, sofern keine anderweitigen Kündigungsregelungen getroffen wurden. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist, kann die Kündigung erst nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit im nächsten Vertragszeitraum zur vorbenannten Frist erfolgen.
- 26.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 26.3 Jede Kündigung bedarf der Textform.
- 26.4 Mit Vertragsbeendigung bzw. bei ungültigem Vertrag wird der Kunde die Nutzung von Vertragsprodukten im Rahmen von Mietleistungen einstellen und sämtliche bei ihm vorhandenen lizenzierten Produkte und Kopien hiervon vernichten und TEAM dies auf Anfrage bestätigen.
- 26.5 Wird über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet bzw. für den Fall, dass ein Insolvenzantrag bei dem zuständigen Gericht gestellt wird oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit droht, so kann TEAM nach ihrer Wahl von etwaig geschlossenen Verträgen zurücktreten bzw. Leistungen einstellen.
- 26.6 Gekündigte aber noch aktive Verträge werden durch den Abschluss des neuen Vertrages verlängert und die Kündigung aufgehoben, sofern es sich nicht um eine Teilkündigung handelt. Ebenso gilt bei Änderungen des Vertragsinhalts gegenüber früheren Verträgen für alle Lizenzen und Module mit Abschluss dieses Vertrages einheitlich die neuere Regelung.

27 Schlussbestimmungen

- 27.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Abweichungen von dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Abweichung vom Erfordernis der Schriftform.
- 27.2 Der Kunde verpflichtet sich, für die Dauer des Vertrages und die sich anschließenden zwölf Monate Mitarbeiter der TEAM nicht aktiv abzuwerben oder abwerben zu lassen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen das Abwerbeverbot bzw. bei einem Dauerverstoß bezahlt der Kunde TEAM eine Vertragsstrafe in Höhe von 50.000 €. Die Vertragsstrafe ist auf etwaige Schadensersatzansprüche anrechenbar.
- 27.3 Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 27.4 Erfüllungsort für alle Verbindlichkeiten sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung etwa entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von TEAM. Es ist TEAM gestattet am Sitz des Kunden zu klagen.
- 27.5 Vertragssprache ist deutsch. Bei verschiedenen Sprachfassungen ist allein der deutsche Text dieser Bedingungen maßgeblich.



Ihr Partner für IT

- 27.6 **TEAM ist zu Änderungen der AGB oder sonstigen Bedingungen berechtigt. Änderungen werden dem Kunden mindestens drei Wochen vor ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht und TEAM den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat.**
- 27.7 **Der Kunde räumt TEAM hinsichtlich seines Logo und etwaiger TEAM zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten Materialien und Inhalte ein jeweils einfaches Nutzungsrecht für Werbe- und Marketingzwecke für die jeweilige Vertragsleistung, und insbesondere für die dauerhafte Nutzung und Speicherung im Rahmen der Vertragsleistung ein. Der Kunde kann dieses Nutzungsrecht durch Mitteilung in Textform widerrufen.**
- 27.8 **Sofern der Kunde einen Vertrag über Leistungen von TEAM geschlossen hat, kann TEAM dem Kunden Informationen über eigene ähnliche Leistungen über die beim Vertragsschluss übersandte E-Mailadresse anbieten (§ 7 III UWG). Ein Widerspruch gegen diese Übersendung ist zu jeder Zeit durch den Kunden möglich. Für weitere Informationen und Rechte des Kunden wird auf die Datenschutzhinweise verwiesen.**