Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

1. Präambel

a) Diese Geschäftsbedingungen regeln die allgemeinen Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen durch die Hunkler GmbH (nachfolgend HUNKLER). Art und Umfang der jeweils geschuldeten Leistungen sowie die vereinbarte Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag bzw. Auftrag zwischen HUNKLER und dem Auftraggeber.

b) Sofern im jeweiligen Einzelauftrag nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird, gelten die Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ergänzend für den jeweiligen Einzelauftrag. Abweichende Vereinbarungen im Einzelauftrag haben Vorrang.

2. Art und Umfang der Leistungen von HUNKLER

2.1) Die Dienstleistungen werden durch HUNKLER nach dem jeweiligen Stand der Technik und unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Wirtschaftlichkeit erbracht. Dabei berücksichtigt HUNKLER allgemein anerkannte Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards. Die Leistungen werden durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter von HUNKLER erbracht.
Eine Übertragung von Aufgaben durch HUNKLER auf Erfüllungsgehilfen, Dritte oder Subunternehmer bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Der Auftraggeber darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern.

2.2) Die Art und der Umfang der Dienstleistungen werden von den Parteien im jeweiligen Einzelauftrag gemeinsam festgelegt. Sollte absehbar werden, dass der im Einzelauftrag kalkulierte Aufwand (insbesondere hinsichtlich Volumen oder Laufzeit) überschritten wird, ist HUNKLER verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren.
Die Erbringung von Dienstleistungen, die nicht im jeweiligen Einzelauftrag enthalten sind, sowie eine Überschreitung des vereinbarten Aufwands bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

2.3) HUNKLER ist verpflichtet, den Auftraggeber und/oder dessen Endkunden auf Verlangen über den Stand der Auftragsdurchführung zu informieren und Zwischenergebnisse mitzuteilen. Darüber hinaus sind der Auftraggeber und/oder dessen Endkunde berechtigt, Einsicht in die auftragsbezogenen Unterlagen, Dokumentationen und Arbeitsergebnisse zu nehmen.

2.4) Der Auftraggeber kann schriftlich Änderungen des vereinbarten Einzelauftrags beantragen. HUNKLER ist verpflichtet, diese Änderungsanfragen zu prüfen und den Auftraggeber schriftlich über die Entscheidung zu informieren.
Auf Anfrage des Auftraggebers legt HUNKLER unverzüglich ein schriftliches Angebot vor, aus dem sich etwaige Änderungen der Kosten und Termine ergeben.
Bis zur ausdrücklichen Annahme des Änderungsangebots durch den Auftraggeber bleibt der ursprüngliche Einzelauftrag unverändert bestehen.

3. Pflichten des Auftraggebers

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass Dienstleistungen der gesondert vereinbarten Einzelaufträge nur unter Mitwirkung des Auftraggebers erbracht werden können.

Der Auftraggeber ist daher verpflichtet:

3.1) auftretende Fehler oder Störungen umgehend HUNKLER zu melden, um den Schaden durch eventuelle Folgefehler möglichst gering zu halten

3.2) im Störungsfall einen geeigneten Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, der unter Anleitung eines Mitarbeiters von HUNKLER in der Lage ist, bei Bedarf an den betroffenen Systemen Befehle auszuführen und Parameter zu überprüfen

3.3) HUNKLER einen elektronischen Zugang zu den Datenbank-Servern einzurichten, sowie Datenbank-User mit entsprechenden Berechtigungen zu definieren/zur Verfügung zu stellen

3.4) im Falle von Vor-Ort-Einsätzen einen geeigneten Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen. Hierzu gehört auch die Übernahme der Kosten von Telefonaten, die zur Beseitigung der Störung notwendig sind

3.5) notwendige Datenbank-Patches sowie Betriebssystem-Patches zur Verfügung zu stellen

4. Vertragsbeginn / Laufzeit / Kündigung

4.1) Beginn und Laufzeit der jeweiligen Dienstleistungen ergeben sich aus dem entsprechenden Einzelvertrag.

4.2) Sofern im jeweiligen Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist, kann dieser von beiden Parteien – ohne Angabe von Gründen – mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

4.3) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen oder fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5. Abrechnung / Rechnungsstellung

5.1) Sofern im jeweiligen Einzelauftrag nichts Abweichendes vereinbart ist, erfolgt die Abrechnung der Dienstleistungen auf Stundenbasis nach dem tatsächlich geleisteten Aufwand und auf Grundlage eines entsprechenden Leistungsnachweises. Die kleinste Abrechnungseinheit beträgt 0,25 Stunden.

5.2) Für Dienstleistungen, die zwischen 19:00 Uhr und 07:00 Uhr sowie an Samstagen erbracht werden, wird ein Zuschlag von 50 % auf den vereinbarten Stundensatz erhoben. Für Dienstleistungen, die an Sonn- und Feiertagen erbracht werden, beträgt der Zuschlag 100 %.

Bei fest vereinbarten Terminen behält sich HUNKLER vor, im Falle einer kurzfristigen Terminverschiebung oder -absage eine No-Show-Gebühr in Höhe von 50 % des vereinbarten Auftragsvolumens zu berechnen.

5.3) Die Rechnungsstellung erfolgt nach Fertigstellung der beauftragten Dienstleistungen. Bei Einzelaufträgen, deren Durchführung sich über mehrere Monate erstreckt, erfolgt eine monatliche Abrechnung der bis zum jeweiligen Monatsende (Ultimo) erbrachten Leistungen. Die Abrechnung der danach erbrachten Leistungen erfolgt jeweils zum Ende des Folgemonats bzw. nach Fertigstellung der Arbeiten. Den Rechnungen wird jeweils ein entsprechender Leistungsnachweis beigefügt.

Etwaige abweichende Vorgaben zur Meldung der erbrachten Leistungen sowie zur Rechnungsstellung werden im jeweiligen Einzelauftrag vereinbart.

5.4) Wird ein Einzelauftrag vorzeitig beendet, stellt HUNKLER die bis zum Zeitpunkt der Beendigung erbrachten Leistungen auf Grundlage eines entsprechenden Leistungsnachweises abschließend in Rechnung.

5.5) Die Erstattung von Reisekosten und Spesen wird im jeweiligen Einzelauftrag vereinbart.

5.6) Alle in Rechnung gestellten Beträge gelten zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.

5.7) Sofern vertraglich oder im jeweiligen Einzelauftrag nichts Abweichendes vereinbart ist, sind alle von HUNKLER ausgestellten Rechnungen innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

6. Gewährleistung und Haftung

6.1) HUNKLER übernimmt keine Gewährleistung für die Fehlerfreiheit von Oracle-Produkten, die von Oracle ausdrücklich zur Verfügung gestellt, freigegeben oder empfohlen werden. HUNKLER übernimmt insbesondere keine Gewährleistung dafür, dass diese Oracle-Produkte für sich genommen und unabhängig von den geschuldeten Pflegeleistungen frei von Mängeln und Rechten Dritter sind.

6.2) Liegt eine von HUNKLER zu vertretende Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die erbrachten Dienstleistungen vor, hat HUNKLER die Möglichkeit, nach eigener Wahl eine der folgenden Maßnahmen zu ergreifen:

a) HUNKLER kann auf eigene Kosten ein ausreichendes Nutzungsrecht für die vereinbarte oder vorausgesetzte Nutzung erwerben und dieses dem Auftraggeber übertragen.

b) Alternativ kann HUNKLER die betroffenen Dienstleistungen so anpassen, dass die Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzt werden. Die angepassten Dienstleistungen müssen weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen und für den Auftraggeber im vereinbarten bzw. vorausgesetzten Umfang nutzbar bleiben.

6.3) Erbringt HUNKLER die vereinbarten Dienstleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß, kann der Auftraggeber eine Nachbesserung verlangen.
Ist HUNKLER die Nachbesserung nicht möglich, verweigert HUNKLER die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Ansprüche und Rechte zu.
Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gelten ergänzend die Regelungen unter Ziffer 6.4) und 6.5).

6.4) Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers (im Folgenden „Schadensersatzansprüche“), gleich aus welchen Rechtsgründen, insbesondere wegen der Verletzung von Pflichten aus dem oder im Zusammenhang mit dem Schuldverhältnis, aus Verschulden vor oder bei Vertragsabschluss sowie aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen.
Dies gilt nicht für Ansprüche in Fällen des Vorsatzes oder der allgemeinen Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, bei Körper- oder Gesundheitsschäden, wegen der Übernahme einer im Rahmen und Umfang ausdrücklich von HUNKLER übernommenen Garantie oder bei einer fahrlässigen erheblichen Pflichtverletzung durch HUNKLER.

6.5) HUNKLER haftet nicht über die gesetzlichen Ansprüche hinaus, es sei denn, HUNKLER hat ausdrücklich eine Garantie übernommen.
Im Falle einfacher Fahrlässigkeit durch HUNKLER ist die Haftung auf den vorhersehbaren und typischen Schaden begrenzt.

7. Allgemeine Bestimmungen

7.1) Geheimhaltungspflicht

Im Rahmen der Zusammenarbeit können die Vertragspartner Zugang zu vertraulichen oder urheberrechtlich geschützten Informationen der jeweils anderen Partei erhalten. Derartige Informationen müssen deutlich als vertraulich und geschützt gekennzeichnet sein (nachfolgend „vertrauliche Informationen“).

Als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen nicht, die:
a) bereits allgemein bekannt oder zur Veröffentlichung bestimmt sind,
b) der einen Partei vor der Offenlegung weder direkt noch indirekt von der anderen Partei zugänglich gemacht wurden,
c) der anderen Partei von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtungen regelmäßig zugänglich gemacht wurden oder
d) unabhängig von der anderen Partei und ohne Verletzung dieser Geschäftsbedingungen entwickelt oder gewonnen wurden.

7.2) Die Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei Dritten nicht zugänglich zu machen. Hiervon ausgenommen sind konzernverbundene Unternehmen.
Die Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen ausschließlich zur Erfüllung der jeweiligen Einzelverträge und dieser Geschäftsbedingungen zu verwenden und sorgfältig darauf zu achten, dass diese keiner anderen Person oder der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.
Von dieser Verpflichtung ausgenommen ist die Weiterleitung von Informationen an den Oracle Support, sofern diese zur Behebung eines Fehlerfalls von Oracle angefordert werden.

7.3) Soweit HUNKLER im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, richten sich die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien nach der gesondert zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO.

7.4) Alle Mitteilungen, einschließlich Änderungen der Anschrift, bedürfen der Schriftform. Mündliche Zusagen von HUNKLER sind unverbindlich. Änderungen und Ergänzungen der jeweiligen Einzelverträge bedürfen ebenfalls der Schriftform und müssen ausdrücklich als solche gekennzeichnet sein.

7.5) Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen hat nicht die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame Bestimmung ersetzt, die der unwirksamen in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung möglichst nahekommt.

7.6) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

7.7) Gerichtsstand ist Karlsruhe.