

Allgemeine Geschäftsbedingungen der hsag Heidelberger Services AG

Letzte Änderung am: 01.07.2020

§ 1 Geltungsbereich

1.1 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte der hsag Heidelberger Services AG – nachstehend hsag genannt – mit ihren unternehmerischen Vertragspartnern – nachstehend Auftraggeber genannt – im Zusammenhang mit dem unter § 2 aufgeführten Leistungen.

Es gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, sofern die hsag ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

1.2 Die hsag ist berechtigt, bei Rechts- oder Rechtsprechungsänderungen auch nach Vertragsabschluss für den Auftraggeber zumutbare Änderungen dieser AGB vorzunehmen, soweit hierdurch im Vergleich zur bisherigen Regelung das Äquivalenzverhältnis nicht zum Nachteil des Auftraggebers verändert wird. Entsprechende Änderungen werden dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich bekannt geben. Sie werden wirksam, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von vier Wochen nach Bekanntgabe schriftlich widerspricht.

§ 2 Leistungsgegenstand

Die hsag erbringt aufgrund der Beauftragung durch den Auftraggeber im wesentlichen Leistungen in den folgenden Bereichen:

Serviceleistungen wie:

- Kundenservice/BackOffice
- Vorgangsbearbeitung Ablesung
- Vorgangsbearbeitung Abrechnung
- Vorgangsbearbeitung Gerätemanagement
- EDM (Energie Datenmanagement)
- Vorgangsbearbeitung Lieferantenwechsel/Wechselprozesse

- Vorgangsbearbeitung Tarifpflege
- Debitorenbuchhaltung
- Vertragskontokorrent/KundenkontoDatenbanken/ProgrammierungSystemtestsAuswertung und Business Warehouse Arbeiten
- Assistenz

Beratungsleistungen wie:

- Strategisches und operatives Consulting
- Prozess – und Projektmanagement
- Training und Coaching
- Marketing – und Neue-Medien-Leistungen wie:
 - Onlineredaktion
 - Social-Media-Management
 - Suchmaschinenoptimierung und -Marketing
 - Onlinemarketing – Corporate Website Erstellung und Pflege

3 Zustandekommen des Vertrags und Vertragsdauer bei Zeitverträgen

3.1 Ein Vertrag mit der hsag kommt durch Zugang der unterschriebenen Vertragserklärung bei der hsag zustande.

3.2 Die im jeweiligen Vertragsverhältnis von der hsag zu erbringenden Leistungen sind im jeweiligen Angebot/Vertrag/Leistungsbeschreibung genauer beschrieben.

3.3 Sofern einzelvertraglich eine Laufzeit bestimmt ist, verlängert sich diese nur, sofern beide Vertragspartner dies schriftlich bestätigen.

3.4 Eine Kündigung des Vertrags vor Vertragsbeginn ist grundsätzlich ausgeschlossen.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund ist hiervon ausgenommen.

Kann die hsag wider Erwarten ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, weil ihr ausnahmsweise nicht ausreichend Ressourcen zur Verfügung stehen, ist es der hsag gestattet, sich vor Vertragsbeginn durch einseitige Erklärung gegenüber dem Auftraggeber vom Vertrag zu lösen, sofern sie den Auftraggeber unverzüglich über die

Nichtverfügbarkeit der Leistung informiert und etwa bereits erhaltene Gegenleistungen des Auftraggebers unverzüglich erstattet.

3.5 Löst sich der Auftraggeber ohne wichtigen Grund vor Vertragsbeginn vom Vertrag, so ist die hsag für den ihr hierdurch entstehenden wirtschaftlichen Schaden angemessen zu entschädigen. Diesbezüglich gilt eine Schadenspauschale von 5,00 € netto pro ausgefallene Arbeitsstunde als vereinbart. Dem Auftraggeber ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden in der angegebenen Höhe nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist als die Pauschale.

§ 4 Leistungen

4.1 In den einzelvertraglichen Stundensätzen/Gebührensätzen sind enthalten:

- Bereitstellung von Personal beim Kunden vor Ort oder in den Räumen der hsag.
- Bereitstellung von IT-Equipment bei In-house Aufträgen.

4.2 Nutzung von Büroflächen beim Auftraggeber. Soweit die hsag aufgrund der vertraglichen Vereinbarungen ihre Leistungen in den Räumlichkeiten des Auftraggebers erbringt, sind die MitarbeiterInnen der hsag zu einem sorgfältigen Umgang mit den ihnen überlassenen Sachen und Räumlichkeiten des Auftraggebers verpflichtet. Dies betrifft insbesondere neben den Räumlichkeiten des Auftraggebers, dessen Einrichtungsgegenstände, Gerätschaften, Telekommunikationseinrichtungen, Netzwerke und EDV.

Bei Beendigung der vertraglich vereinbarten Nutzung gibt die hsag sämtliche ihr überlassene Immobilien und Mobilien vollständig an den Auftraggeber zurück.

Für sämtliche über die normale Abnutzung hinausgehenden Schäden an den zur Nutzung überlassenen Räumen, Einrichtungsgegenständen, Gerätschaften und/oder Telekommunikationseinrichtungen, Netzwerken und EDV, die aus grob fahrlässiger oder vorsätzlich schädlicher Nutzung bzw. Behandlung durch MitarbeiterInnen der hsag und/oder ihrer Besucher oder Mitbenutzer entstehen, haftet die hsag für die notwendigen Wiederherstellungskosten, maximal jedoch bis zur Höhe des Wiederbeschaffungswertes (gleiche, gleichwertige Sache, Neupreis, neue Geräte, Möbel) unter Berücksichtigung des Abzugs „neu-für alt“.

4.3 Bereitstellung von Hard- und Software durch den Auftraggeber. Soweit die Leistungserbringung in den Räumlichkeiten der hsag erfolgt und der Auftraggeber der hsag

hierfür Hard- oder Software, Netzwerke oder Netzwerkzugänge zum Zwecke der Durchführung des Vertrages zur Verfügung stellt, ist der Auftraggeber verpflichtet, sicherzustellen, dass diese dem aktuellen Stand der Technik entsprechen, nicht mit Fehlern behaftet und frei von schädlicher Software sind.

Der Auftraggeber haftet der hsag für alle Schäden, die dieser durch schadhafte Hardware oder schädliche Software entstehen, die der hsag durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurde.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

5.1 Der Auftraggeber stellt der hsag alle zur Auftragsdurchführung erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und inhaltlich zutreffend zur Verfügung. Bei Leistungserbringung in den Räumlichkeiten des Auftraggebers stellt dieser dem von der hsag zur Verfügung gestellten Personal die zur Erbringung der Vertragsleistung erforderlichen Arbeitsmittel zur Verfügung.

5.2 Erbringt der Auftraggeber nach Aufforderung durch die hsag die ihm obliegenden Mitwirkungshandlungen nicht oder nicht vollständig, ist die hsag nach vorheriger schriftlicher Ankündigung berechtigt, den abgeschlossenen Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Fall kann die hsag dem Auftraggeber entweder die bis zum Kündigungszeitpunkt tatsächlich erbrachten Leistungen oder aber stattdessen die vereinbarte bzw. prognostizierte Gesamtvergütung abzüglich durch die vorzeitige Vertragsbeendigung ersparten Aufwendungen in Rechnung stellen.

5.3 Im Falle eines technischen Systemausfalls beim Auftraggeber oder sonstiger Betriebsstörungen, die weder durch die Mitarbeiter der hsag verschuldet sind, noch in deren Einflussbereich liegen und die dazu führen, dass das von der hsag bereitgestellte Personal seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommen kann, wird zwischen den Parteien ein Basiskostensatz von 20,00 € pro Stunde zzgl. gesetzlicher MwSt. und Mitarbeiter vereinbart, der vom Auftraggeber an die hsag zu vergüten ist. Der Basiskostensatz wird erst fällig, wenn die Ausfallzeit in Summe eine Stunde pro Monat und Mitarbeiter übersteigt. Mit dem Basiskostensatz sind Warte- und Ausfallzeiten für die Dauer des Systemausfalls/der Betriebsstörung abgegolten.

Die Dauer des Systemausfalls/der Betriebsstörung wird ab Kenntnis des Auftraggebers bis zur Behebung der Störung gemessen.

Die maximale Dauer der Basisvergütung beträgt acht Stunden je Mitarbeiter und Systemausfalltag.

§ 6 Vergütung

6.1 Die vom Auftraggeber für die Leistungen der hsag zu entrichtenden Vergütungen sind generell im jeweiligen Einzelvertrag geregelt.

6.2 Alle Sekretariatsarbeiten (z. B. Korrespondenz, Erfassung, Archiv, Entgegennahme von Gesprächen) werden dem Auftraggeber ebenfalls wie im jeweiligen Einzelvertrag geregelt in Rechnung gestellt.

6.3 Fremdgebühren für den Auftraggeber, wie z. B. Porto, Telefon, Fax werden dem Auftraggeber nicht in Rechnung gestellt.

§ 7 Zahlungsbedingungen

7.1 Soweit einzelvertraglich nichts Abweichendes geregelt ist, sind für den Auftraggeber sämtliche Vergütungsansprüche der hsag mit Erhalt einer substantiierten Rechnung zur Zahlung fällig. Ist der Auftraggeber Verbraucher, kommt er durch die Mahnung der hsag, spätestens jedoch 30 Tage nach Zugang der Rechnung, in Zahlungsverzug. In diesem Fall sind Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu leisten. Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, kommt er durch Überschreitung des Zahlungsziels in Verzug; einer Mahnung bedarf es hierfür nicht. Befindet sich der Auftraggeber im Zahlungsverzug, so behalten wir uns vor, über die gesetzlichen Verzugszinsen hinaus pauschale Mahnkosten in Höhe von 5,00 € je Mahnschreiben zu erheben. Dem Auftraggeber wird der Nachweis gestattet, dass ein niedrigerer Schaden als die Pauschale oder gar kein Schaden entstanden ist.

7.2 Die Zahlung ist durch den Auftraggeber unbar zu leisten. Kommt das Lastschriftverfahren zur Anwendung, stellt der Auftraggeber sicher, dass seine Bankverbindungsdaten und die Ermächtigung zum Einzug der Lastschrift der hsag bis spätestens sieben Tage nach Vertragsschluss schriftlich vorliegen. Weiterhin verpflichtet sich der Auftraggeber für eine ausreichende Deckung auf dem betreffenden Konto zu sorgen. Bei Rücklastschriften wird dem Auftraggeber eine Bearbeitungsgebühr von 30,00 € zuzüglich der hsag in Rechnung gestellten Bankgebühren berechnet.

7.3 Sofern für einzelne Rechnungen ein Skontoabzug gewährt wird, führt dies nicht zu einer Verschiebung der Fälligkeit der Vergütungsforderung.

7.4 Der Auftraggeber darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen; im Übrigen ist die Aufrechnung ausgeschlossen. Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, ist er zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur befugt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

§ 8 Kündigung

Sofern das Vertragsverhältnis keine fest vereinbarte Laufzeit hat, kann es von jeder Vertragspartei mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Nach einer Laufzeit von einem Jahr verlängert sich die Kündigungsfrist auf zwei Monate zum Monatsende.

Die Möglichkeit zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

Nach Beendigung des Dienstleistungsauftrags ist die hsag nicht mehr verpflichtet, Nachrichten und Informationen, welche für den Auftraggeber bestimmt sind, an diesen weiterzuleiten.

§ 9 Haftung

9.1 Die hsag haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für einfache Fahrlässigkeit haftet die hsag ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Auftragnehmer im selben Umfang.

9.2 Die Regelung des vorstehenden Absatzes erstreckt sich auf alle Schadensersatzansprüche, insbesondere den Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.

§ 10 Datenschutz und Urheberrechte

10.1 Sofern der Auftraggeber der hsag die Erlaubnis erteilt, sich im Namen des Auftraggebers und mit dessen Namen zu melden, verzichtet dieser auf entsprechende Namens- und Urheberrechte. Die hsag handelt für den Auftraggeber in diesem Rahmen jedoch nicht als Vertreter, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe.

10.2 Der Auftraggeber erteilt der hsag die Erlaubnis, im Rahmen der Dienstleistung erfasste und bearbeitete Daten an Dritte nach Maßgabe und Wunsch des Auftraggebers weiterzugeben. Die datenschutzrechtlichen Vorschriften sind entsprechend zu berücksichtigen. Dies gilt bis zum schriftlichen Widerruf durch den Auftraggeber.

10.3 Während der Vertragslaufzeit trägt der Auftraggeber die Verantwortung für die Aktualität seiner Daten und Einstellungen.

10.4 Soweit der hsag in Ausführung des Auftrags personenbezogene Daten von Mitarbeitern oder Kunden des Auftraggebers bekannt werden, verpflichtet sie sich, das Datengeheimnis gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu wahren. Die hsag sichert zu, bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte einzusetzen, die auf das Datengeheimnis schriftlich verpflichtet sind, nachdem sie zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden.

§ 11 Referenzen

Die hsag ist berechtigt, die für den Auftraggeber erbrachten Leistungen zu Referenz- und Werbezwecken zu nutzen.

§ 12 Besondere Pflichten der hsag

Geschäftsräume, Adressen oder Telefon – und Telekommunikationseinrichtungen des Auftraggebers dürfen nicht zur Übermittlung oder Weiterleitung illegaler oder anstößige Inhalte sowie zu anderen, den Auftraggeber schädigenden Zwecken genutzt werden.

§ 13 Sonstige Vereinbarungen

13.1 Die hsag teilt dem Auftraggeber eine Telefonnummer zu, auf die der Auftraggeber seine Anrufe bei Bedarf weiterleiten kann. Die Änderung der zugewiesenen Telefonnummer aus technischen oder betrieblichen Gründen bleibt vorbehalten. Der Auftraggeber darf die ihm zugewiesene Telefonnummer nach außen nicht veröffentlichen, sondern nur zur Weiterleitung verwenden.

13.2 Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbaren, sich gegenseitig keine Mitarbeiter abzuwerben.

13.3 Bei einer Änderung der Rechtsform oder der Beteiligungsverhältnisse der hsag bleibt der Dienstleistungsauftrag weiterhin gültig. Änderungen der Leistungen oder Preise werden dem Auftraggeber rechtzeitig mitgeteilt. Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb von vier Wochen nach dem Erhalt der Änderungen, so gelten diese als akzeptiert.

§ 14 Gerichtsstand

Für die Geschäftsverbindung zwischen den Parteien gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand für alle Leistungen und Auseinandersetzungen ist Heidelberg.