Allgemeine Vertragsbedingungen für JustRelate Dienstleistungen

Stand: 2022-06-15

1. Sachlicher Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen („**Vertragsbedingungen**“) gelten für alle Verträge zwischen

- der JustRelate Group GmbH, der JustRelate Deutschland GmbH, der PiSA sales GmbH, der JustRelate Planware GmbH und/oder einem anderen mit der JustRelate Group GmbH verbundenen Unternehmen (§ 15 AktG) als Auftragnehmer, je nachdem, welches Unternehmen diese Vertragsbedingungen verwendet; wobei dieses Unternehmen nachfolgend „**JustRelate**“ genannt wird; und
- einem Unternehmen (§ 14 BGB), einer juristischen Person des öffentlichen Rechts und einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen als Auftraggeber („**Auftraggeber**“);

über die Erbringung von Dienstleistungen durch JustRelate für den Auftraggeber.

1.2. Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende, ergänzende oder von diesen Vertragsbedingungen abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden von JustRelate nicht anerkannt, sofern JustRelate diesen nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dies gilt auch für Geschäftsbedingungen, die Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen des Auftraggebers beigefügt oder in diesen genannt sind. Diese Vertragsbedingungen gelten selbst dann, wenn JustRelate Leistungen erbringt, ohne den Bedingungen des Auftraggebers zu widersprechen.

1.3. Diese Vertragsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages und etwaiger Nachträge. Sie gelten auch für alle zukünftigen Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen zwischen dem Auftraggeber und JustRelate als Auftragnehmer (einzeln und zusammen auch „**Vertragspartner**“).

2. JustRelate Dienstleistungen – Art und Umfang

Art und Umfang der Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Maßgebend dafür sind:

- der im Vertrag, insbesondere in dem konkreten, angenommenen Angebot („**Bestellung**“), definierte Leistungsumfang,
- die im Vertrag, insbesondere in der Bestellung, festgelegten Bedingungen,
- diese Vertragsbedingungen,

- allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind, und des W3C (World Wide Web Consortium).

Bei Widersprüchen gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

3. JustRelate Dienstleistungen – Bestellung und Organisation

3.1. Die konkret zu erbringenden Leistungen vereinbaren die Vertragspartner in den gesondert zu vereinbarenden Bestellungen.

3.2. JustRelate erbringt die Dienstleistungen gemäß den Bestellungen. Die Entscheidung über die Beauftragung von JustRelate und die Nutzung der JustRelate Dienstleistungen liegt allein beim Auftraggeber.

3.3. JustRelate ist berechtigt, die Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte als Unterauftragnehmer zu erbringen, ohne dass dies der Zustimmung des Auftraggebers bedarf.

3.4. Soweit nicht in der Bestellung anders vereinbart, erbringt JustRelate keine Programmier-, Konfigurations- und Installationsleistungen.

Für den Fall, dass die Erbringung von Programmier-, Konfigurations- und Installationsleistungen oder von anderen Leistungen und die Übergabe von Leistungsergebnissen vereinbart wird, gelten, wenn in der Bestellung nichts anders vereinbart wird, die folgenden Bedingungen:

- JustRelate räumt dem Auftraggeber an den Ergebnissen ein einfaches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung und zur Bearbeitung im Rahmen des Vertragszwecks ein. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Ergebnisse ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben oder abzutreten, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen;
- soweit das Ergebnis Software ist, gilt ergänzend: Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompilieren, zu disassemblieren oder jeglichen Part der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen. Der Auftraggeber garantiert, dass die Software in einer Weise aufbewahrt wird, welche die unautorisierte Vervielfältigung der Software durch Dritte bestmöglich verhindert. Ausgeliefert werden die ausführbaren Programmdateien der Software, einschließlich der Benutzerdokumentation. Der Source Code für die Software ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs;
- mit den Ergebnissen wird eine Dokumentation der Leistungen, insbesondere der Programmier-, Konfigurations- und Installationsleistungen ausgeliefert.

Für den Fall, dass Leistungsergebnisse entstehen, behält sich JustRelate in jedem Fall das Recht der sonstigen beliebigen Verwendung der Ergebnisse und der diesen zugrundeliegenden Konzepte ein; dies gilt im Fall von Software, insbesondere für die Programm-Source-Codes.

3.5. Soweit nicht in der Bestellung anders vereinbart, führt der Auftraggeber Datenübernahmen selbst durch. JustRelate gibt dem Auftraggeber für die Datenübernahme ein definiertes Datenformat vor, in das der Auftraggeber seinen Altdatenbestand zur Übernahme zu überführen und bereitzustellen hat. Der Auftraggeber trägt das Risiko, dass die Altdaten im definierten Datenformat vorhanden sind und keine Dateninkonsistenzen bestehen, die zu einer fehlerhaften oder unvollständigen Datenübernahme führen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Durchführung der Datenübernahme eine Datensicherung vorzunehmen.

3.6. Beide Vertragspartner benennen möglichst vor, spätestens bei Beginn der Leistungserbringung jeweils eine verantwortliche Ansprechperson.

4. Die Verantwortung und Mitwirkung des Auftraggebers

4.1. Die erfolgreiche Erbringung der JustRelate Dienstleistungen gemäß dem Vertrag setzt voraus, dass der Auftraggeber bei der Vertragsdurchführung und Mängelbeseitigung unentgeltlich mitwirkt, wobei diese Mitwirkung keine bloße Obliegenheit des Auftraggebers ist, sondern eine echte Hauptleistungspflicht. Der Auftraggeber wird insbesondere

- JustRelate alle für die Erbringung der Dienstleistungen benötigten Dokumente und Informationen rechtzeitig und unaufgefordert zur Verfügung stellen. Sofern es sich hierbei um elektronische Dokumente handelt, wird der Auftraggeber diese in standardisierten und plattformübergreifend lesbaren Formaten (PDF, Text) zur Verfügung stellen;
- dafür Sorge tragen, dass von JustRelate beauftragte Mitarbeiter und Unterauftragnehmer soweit notwendig die Installation der Hard- und Softwarekomponenten vor Ort durchführen können; wenn Arbeiten vor Ort durchgeführt werden müssen, sind für die Dauer der Leistungserbringung ggf. erforderliche Arbeitsplätze für Mitarbeiter von JustRelate beim Auftraggeber von diesem zur Verfügung zu stellen, und zwar mit dem bei ihm üblichen und für die Leistungserbringung technisch notwendigen Arbeitsplatz-Computersystemen ausgestattet (sie müssen in jedem Fall über eine Druckmöglichkeit und einen uneingeschränkten Internet-Anschluss verfügen);
- per TCP/IP Direktverbindung (SSH- und/oder Site-to-Site VPN-Verbindung, bzw. nach Wahl von JustRelate vor Ort) Zugriff auf das System des Auftraggebers, die Systemadministration und die zur Analyse und Bearbeitung von Fehlern erforderlichen Datenbestände gewähren (dies kann z.B. ein Zugang auf die Systemebene via ssh (Secure Shell) oder auf Web-Services via https sein);
- regelmäßige Datensicherungen durchführen und vor jedem Eingriff von JustRelate in vorhandene EDV-Anlagen eine Datensicherung durchführen (JustRelate informiert den Lizenznehmer über solche Eingriffe rechtzeitig);

- dafür Sorge tragen, dass Personal aus den beteiligten Abteilungen des Auftraggebers, soweit notwendig, zur fachlichen Begleitung und der Systembetreuer des Auftraggebers stets bei fachlichen Rückfragen und Informationsbedarf ansprechbar ist und in erforderlichem Umfang zur Verfügung steht;
- notwendige Anpassungen und Erweiterungen der Hardwareperipherie und der Basissoftware sowie sonstigen Softwareumgebung im Rahmen der allgemeinen technischen Weiterentwicklung unter Beachtung der von JustRelate unterstützten Plattformen nach Abstimmung mit JustRelate selbst und auf eigene Kosten vornehmen. Eine Änderung der Hardwareperipherie oder der Basissoftware und sonstigen Softwareumgebung ist nur nach Abstimmung mit JustRelate zulässig.

4.2. Die Bereitstellung der Arbeitsplätze und der TCP/IP Direktverbindung (SSH- und/oder Site-to-Site VPN-Verbindung) durch den Auftraggeber für JustRelate erfolgt bei Beginn der Leistungserbringung. Werden mangels Verfügbarkeit der Arbeitsplätze oder der elektronischen Direktverbindung, mit oder ohne Zutun oder Unterlassen durch den Auftraggeber, zur Erbringung von vertragsgemäßen Leistungen von JustRelate Zusatzaufwendungen notwendig, trägt der Auftraggeber alle mit dem Mehraufwand verbundenen Kosten, den JustRelate billigerweise machen durfte.

JustRelate haftet nicht für Schäden, die infolge einer zeitlicher Verzögerung bei der Leistungserbringung entstehen, wenn die Verzögerung auf einer nicht vertragsgemäßen Mitwirkung des Auftraggebers beruht.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1. Sämtliche Lieferungen und Leistungen von JustRelate sind, wenn in dem Vertrag, insbesondere in der Bestellung nichts anderes vereinbart wurde, auf der Basis von Time & Material (zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer) zu vergüten. Lieferungen und Leistungen, die an einem Werktag nach den Geschäftszeiten (09:00 bis 17:00 Uhr) oder an einem Samstag erfolgen, sind mit einem Zuschlag in Höhe von 50 % zu vergüten. Der Zuschlag für Lieferungen und Leistungen, die an einem Sonntag, einem bundeseinheitlichen Feiertag oder einem Feiertag im Bundesland Berlin oder Bayern erfolgen, beträgt 100 %. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten von JustRelate.

5.2. Wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird, verstehen sich angegebene Preise als Nettopreise in Euro (EUR) zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

5.3. Die Vergütungen werden, wenn in dem Vertrag, insbesondere in der Bestellung nichts anderes vereinbart wurde, monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Die Vergütungen werden mit Zugang der Rechnung fällig.

5.4. Zahlungen sind innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Fälligkeit ohne Abzug von Skonto zu leisten. Im Falle des Zahlungsverzugs kann JustRelate

- ohne weitere Ankündigung angemessene Mahngebühren verlangen;
- ohne weitere Ankündigung Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt unberührt;
- dem Auftraggeber die Einstellung der Leistungen in Textform androhen und die Leistungen vierzehn (14) Kalendertage nach der Androhung ganz oder teilweise einstellen, frühestens jedoch vierzehn (14) Kalendertage nach Verzugsbeginn.

5.5. Sämtliche Lieferungen und Leistungen von JustRelate erfolgen ausschließlich unter Eigentumsvorbehalt. Erst nach der vollständigen Zahlung der Vergütungen überträgt JustRelate die zur Nutzung der Ergebnisse der Leistungen ggf. erforderlichen Rechte an den Auftraggeber.

5.6. Der Auftraggeber kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertrag geltend machen.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

6.1. JustRelate hält alle nach den Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der sonstigen einschlägigen Datenschutzgesetze ein und hat insbesondere alle hierfür erforderlichen personellen, technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen.

6.2. Für die Erbringung der Leistungen verarbeitet JustRelate nur die zur Erbringung notwendigen Daten.

6.3. Auch der Auftraggeber hält alle nach den Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der sonstigen einschlägigen Datenschutzgesetze ein. Er trägt insbesondere durch entsprechende Sicherheitsvorkehrungen dafür Sorge, dass JustRelate nicht unbeabsichtigt auf für die Fehlerbeseitigung nicht erforderliche Datenbestände und Systeme zugreifen kann.

Kann der Auftraggeber nicht ausschließen, dass JustRelate im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen mit personenbezogenen Daten in Berührung kommt, erfolgt die Erbringung der Leistungen durch JustRelate ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers in Form der Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. In diesem Fall werden JustRelate und der Auftraggeber einen Vertrag über Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO auf Basis des entsprechenden Standardvertrags von JustRelate schließen.

6.4. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass JustRelate und seine Unterauftragnehmer durch behördliche oder gerichtliche Anweisungen verpflichtet werden können, Daten des Auftraggebers herauszugeben bzw. zu veröffentlichen.

7. Vertraulichkeit

Die Vertragspartner verpflichten sich, die im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse – insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse – geheimzuhalten und sie ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden. Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich zugänglich sind oder ohne unberechtigtes Zutun oder Unterlassen der Vertragspartner öffentlich zugänglich werden oder aufgrund richterlicher Anordnung oder eines Gesetzes zugänglich gemacht werden müssen.

8. Haftung und Haftungsbeschränkung

8.1. JustRelate haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unbegrenzt.

8.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet JustRelate, wenn kein Fall von Ziffer 8.1. vorliegt, nur für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von JustRelate ist in diesen Fällen begrenzt auf die vertragstypischen, vorhersehbaren Schäden. Die Haftung von JustRelate ist zudem der Höhe nach auf maximal 250.000 EUR pro Schadensfall begrenzt.

8.3. Für den Verlust von Daten haftet JustRelate nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur, wenn und soweit ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Auftraggebers nicht vermeidbar gewesen wäre.

8.4. JustRelate schuldet die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob JustRelate ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software faktisch nicht völlig fehlerfrei erstellt werden kann.

8.5. JustRelate haftet nicht für Ereignisse höherer Gewalt, die ihr die vertragsgegenständlichen Leistungen unmöglich machen oder auch nur die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung wesentlich erschweren oder zeitweilig behindern. Als höhere Gewalt gelten alle Umstände, die vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängig sind, wie Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachungen, Blockaden, innere Unruhen, Terroranschläge, Embargo, Beschlagnahme, Naturkatastrophen, unrechtmäßige Streiks und andere Arbeitsunruhen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen oder sonstige, von den Vertragsparteien unverschuldete, schwerwiegende und unvorhersehbare Umstände. Ein Umstand gilt nur als höhere Gewalt, wenn er nach Abschluss des Vertrages eingetreten ist.

8.6. Die Haftung aufgrund zwingenden Rechts, insbesondere gemäß dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

9. Vertragsdauer und Kündigung

9.1. Dieser Vertrag tritt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, mit Unterzeichnung in Kraft.

9.2. Die Mindestlaufzeit ist im Vertrag festgelegt. Wird im Vertrag keine Mindestlaufzeit festgelegt, gilt eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag jährlich ohne Zutun der Vertragsparteien jeweils um weitere zwölf (12) Monate. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei (3) Monaten, erstmalig zum Ablauf der Mindestlaufzeit, ordentlich gekündigt werden.

9.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10. Treuepflichten

10.1. JustRelate und der Auftraggeber verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Während der Laufzeit des Vertrags und für einen Zeitraum von 12 Monaten nach dessen Beendigung ist die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern oder ehemaligen Mitarbeitern von JustRelate, die JustRelate während der Laufzeit des Vertrags für die Erbringung von Leistungen für den Auftraggeber einsetzt bzw. eingesetzt hatte, unzulässig

10.2. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen Ziffer 9.1. Satz 2 ist JustRelate berechtigt, wahlweise

- entweder den Vertrag und einen ggf. zwischen den Vertragspartnern geschlossenen Vertrag über JustRelate Cloud Services fristlos zu kündigen; oder
- die Zahlung einer nach billigem Ermessen von JustRelate festzusetzenden, im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfenden Vertragsstrafe an sich zu fordern

11. Schlussbestimmungen

11.1. JustRelate ist berechtigt, den Auftraggeber für Werbezwecke und Pressemitteilungen als Referenz-Auftraggeber zu nennen.

11.2. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

11.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Berlin; gleichwohl ist JustRelate berechtigt, den Auftraggeber an seinem Sitz zu verklagen.

11.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragspartner vereinbaren bereits jetzt für diesen Fall, dass die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung ersetzt wird, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken des Vertrages.