

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



### I. Allgemeine Bestimmungen für Werk-, Dienst- und sonstige Leistungen

#### § 1 Geltung der Vertragsbedingungen

(1) Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für Unternehmer, soweit nicht schriftlich anderes vereinbart ist, zwischen INDICO und dem Kunden. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn INDICO ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

(2) Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die AGB von INDICO ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden unter [www.indico-solutions.com](http://www.indico-solutions.com) abrufbaren Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

(3) Die Reihenfolge der für die Rechtsbeziehungen der Parteien anzuwendenden Vorschriften bestimmt sich nach dem zugrunde liegenden Vertrag, diesen AGB und ergänzend den §§ 635 ff. BGB.

#### § 2 Vertragsschluss

(1) Angebote von INDICO sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseits unterzeichneten Vertrag oder schriftliche Auftragsbestätigung von INDICO zustande, außerdem dadurch, dass INDICO mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung beginnt. INDICO kann schriftliche Bestätigungen mündlicher Vertragserklärungen des Kunden verlangen.

(2) Der Kunde hält sich vier Wochen an Erklärungen zum Abschluss von Verträgen (Vertragsangebote) gebunden.

#### § 3 Vertragsgegenstand, Leistungsort

(1) Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der Lieferungen und Leistungen ist der beiderseits unterzeichnete Vertrag oder die Auftragsbestätigung der INDICO, sonst das Angebot von INDICO. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies schriftlich vereinbaren oder INDICO sie schriftlich bestätigt hat. Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen der schriftlichen Vereinbarung oder der schriftlichen Bestätigung durch INDICO.

(2) Soweit INDICO nicht ausdrücklich eine Garantie im Rechtssinne übernommen hat, stellen sämtliche Produkt- und Leistungsbeschreibungen, Darstellungen, Testprogramme usw. keine Garantien dar.

(3) INDICO führt sämtliche Leistungen mit großer Sorgfalt nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung durch, die der Entwicklung der Branche und den Bedürfnissen des Kunden in bester Weise gerecht werden.

(4) Soweit nicht abweichend vereinbart, sind genereller Einsatzort für die Leistungserbringung von INDICO die Geschäftsräume des Kunden. Unabhängig davon können Projektarbeiten, die keine lokale Präsenz beim Kunden erfordern, in den Räumlichkeiten von INDICO durchgeführt werden.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



### § 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für INDICO kostenfrei erbracht werden. Sämtliche vom Kunden zu erbringenden Leistungen sind Voraussetzung für die vertragsgemäße Leistungserbringung von INDICO. Erfüllt der Kunde diese Leistungen nicht, so gehen sich daraus ergebende Entgelterhöhungen oder Terminverschiebungen zu seinen Lasten.

(2) Der Kunde stellt für INDICO, soweit erforderlich, den Zugang zu seinen Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen sicher. Der Zugang erfolgt über Arbeitsplätze beim Kunden und, soweit erforderlich, über eine Remote-Anbindung für INDICO.

Der Kunde stellt für die Leistungserbringung adäquate Büroräume mit folgender Ausstattung zur Verfügung:

- Telefon mit Freischaltung für Inlandsgespräche
- Zugang zum IT-Dienstleister Netz über einen DSL-Anschluss
- Zugang zu Kopierern, Druckern, Fax und Besprechungsräumen.

### (3) Besondere Mitwirkungsleistungen des Kunden

Folgende Tätigkeiten liegen im Verantwortungsbereich des Kunden, sofern diese im jeweiligen Einzelprojekt tatsächlich zum Tragen kommen und nichts abweichend vereinbart ist:

- Konfiguration der Server, des Filesystems und des Betriebssystems nach Vorgaben durch den Auftragnehmer
- Bereitstellung der Software, der benötigten Supportpackages und des XML-Stack-Files in elektronischer Form. Die Supportpackages müssen über den SAP-Solution Manager heruntergeladen werden
- Bereitstellung eines funktionsfähigen Remotezugriffs
- Bereitstellung eines Arbeitsplatzes mit Zugriff auf den Server bei Vor-Ort-Einsatz
- Name und Passwort der Betriebssystemuser <sid>adm, SAPService<SID> bzw. ora<SID>
- Namen und Passwörter der Datenbankuser sys, system, SAPR3/SAPSR3 und SAPR3DB/SAPSR3DB bzw. SAP<SID> und SAP<SID>DB
- Passwort des Users DDIC im Mandanten 000
- SAP-User im Mandanten 000 mit SAP\_ALL- und SAP-NEW-Rechten (nicht DDIC!) inkl. Entwicklerschlüssel
- Bereitstellung eines SAP ServiceMarketplaceuser mit ausreichenden Berechtigungen
- Unterstützung durch Backupadministratoren
- Vollständige Bearbeitung der Transaktionen SPAU und SPDD vor, während und nach einem Upgrade
- keine offenen Verbuchungen zu Beginn eines Upgrades
- keine fehlerhafte Mappen zu Beginn eines Upgrades
- keine offenen Transportaufträge zu Beginn eines Upgrades
- alle qRFC-Queues (Ausgangsqueues und Eingangsqueues) sind bei einem Upgrade leer
- funktionsfähige Verbindung zwischen dem jeweiligen SAP-System und dem SAP ServiceMarketplace sowie per Browser zum SAP Service-Marketplace
- Bereitstellung eines SAP Solution Manager-Systems mit aktuellem Release- und SupportPackagezustand inkl. User und Passwort für dieses System
- bei Upgrade- oder Patchprojekten muss das betroffene SAP-System korrekt im SAP Solution Manager eingerichtet sein und die SAP Solution Manager-Verifizierungsprüfung für dieses System muss einen grünen Status aufweisen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



### § 5 Vergütung, Zahlungsbedingungen

(1) Der Kunde schuldet die vertraglich vereinbarte Vergütung zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Von INDICO erstellte Kostenvoranschläge oder Budgetplanungen sind unverbindlich. Werden Leistungen zu Festpreisen zugesagt und treten vom Kunden veranlasste Aufwandsmehrungen auf, ist nach II. 1. § 1 (Change Request) zu verfahren.

(2) Soweit nicht anders vereinbart, trägt der Kunde gegen Nachweis sämtliche Auslagen wie angemessene Reise- und Übernachtungskosten, Spesen und im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallende Entgeltforderungen Dritter; Reisezeiten sind mit 50,00,- € /Stunde zu vergüten, sofern nicht abweichend vereinbart.

(3) Rechnungen sind nach Zugang zur Zahlung fällig und sofort zahlbar ohne Abzug. Soweit nicht ausdrücklich anders ausgewiesen, verstehen sich alle Preisangaben zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Wird innerhalb des Berechnungszeitraumes der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweils geltenden Umsatzsteuersätzen als getrennte Berechnungszeiträume.

(4) Der Kunde kann nur mit von INDICO unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354 a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von INDICO an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

### § 6 Haftung

(1) INDICO haftet im Falle von Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit entstanden sind, werden nur ersetzt, wenn es sich dabei um die Verletzung einer wesentlichen Pflicht handelt. In Fällen einer leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Pflicht ist die Haftung der Höhe nach beschränkt auf den bei vergleichbaren Aufträgen dieser Art typischen Schaden, der bei Beauftragung oder spätestens bei der Begehung der Pflichtverletzung vorhersehbar war, maximal jedoch auf 2.000.000,- €.

(2) Schadenersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleiben durch die vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.

(3) Die Haftung für einen eventuellen Datenverlust oder -beschädigung ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung erforderlich wäre, um die Daten aus dem gesicherten Datenmaterial wiederherzustellen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von eventuell eingebundenen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen von INDICO.

(4) Die vertraglichen Haftungsansprüche, soweit sie hiernach beschränkt werden, verjähren nach einem Jahr.

### § 7 Nutzungsrechte

(1) Nutzungsrechte an Standard-Software-Produkten Dritter, die im Rahmen der Vertragsdurchführung von INDICO geliefert und ggf. bearbeitet werden, werden INDICO dem vom Hersteller zugelassenen Umfang übertragen.

(2) INDICO behält das Recht, die Arbeitsergebnisse zu archivieren und das bei der Erarbeitung erworbene Know-how uneingeschränkt weiter zu nutzen, z.B. auch darauf aufbauend neue Arbeitsergebnisse zu entwickeln sowie diese neuen Arbeitsergebnisse, welche den an den

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



Kunden ausgelieferten Arbeitsergebnissen ähnlich sein können, Dritten zu überlassen. Die von INDICO in diesem Dokument verwendeten Informationen und Bilder sind urheberrechtlich geschützt. Sämtliche Rechte bleiben vorbehalten.

### § 8 Vertraulichkeit, Geheimhaltung

(1) Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen vertraulich behandeln. Hardware, Software, Modelle und Unterlagen (z.B. Berichte, Zeichnungen, Skizzen, Muster etc.), die sich die Vertragspartner gegenseitig zur Verfügung stellen, dürfen nur für den vertraglich vorgesehenen Gebrauch eingesetzt werden. Eine darüber hinausgehende Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist nicht gestattet. Die vertragliche Vertraulichkeitsvereinbarung ist nachvertraglich auf zwei Jahre beschränkt.

(2) Die Vertragspartner haben die zur Erfüllung der Vertragsinhalte überlassenen Unterlagen im jeweils gegenseitigen Interesse sorgfältig aufzubewahren. Diese Unterlagen sind bei Vertragsende herauszugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Unterlagen ist ausgeschlossen, es sei denn, der Gegenanspruch ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

(3) Die Vertragspartner werden personenbezogene Daten des jeweils anderen Vertragspartners unter Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgesetze und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke verarbeiten und nutzen. Sie werden diese Daten insbesondere gegen unbefugten Zugriff sichern und sie nur mit Zustimmung des anderen Vertragspartners bzw. der betroffenen Personen an Dritte weitergeben. Soweit es zur Auftragsdurchführung erforderlich ist, dass der Kunde INDICO Zugang zu personenbezogenen Daten gewährt, wird darauf hingewiesen, dass das eingesetzte Personal über seine datenschutzrechtlichen Verpflichtungen unterrichtet wurde und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet ist.

### § 9 Mitarbeiter

INDICO benennt gegebenenfalls Mitarbeiter zur Leistungserbringung. Die Benennung von Mitarbeitern entspricht dem Kenntnis- und Planungsstand zum Zeitpunkt der Ausfertigung des Vertrages. Sollte im Bedarfsfall ein Mitarbeiteraustausch erforderlich werden, wird INDICO auf vergleichbare Qualifikation achten. Die Namensnennung ist vertraulich und hat keine Arbeitnehmerüberlassung zur Folge. Das eingesetzte Personal unterliegt nicht den Weisungen des Kunden, unabhängig vom Leistungsort.

### §10 Schlichtung

Die Firma INDICO-Solutions GmbH ist grundsätzlich nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

### § 11 Schlussbestimmungen

(1) Der zugrunde liegende Vertrag und diese AGB regeln den Leistungsgegenstand abschließend. Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform nach § 126 BGB. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Als Gerichtsstand wird der Sitz von INDICO vereinbart.

(3) Sollte es nicht zu einem schriftlichen Vertragsabschluss kommen, INDICO aber bereits in Kenntnis des Kunden mit Vorarbeiten begonnen haben, steht INDICO dafür eine angemessene Vergütung zu.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**  
**für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH**



(4) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages nichtig oder anfechtbar oder aus einem sonstigen Grunde unwirksam sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. In einem solchen Fall gilt statt der nichtigen, anfechtbaren oder unwirksamen Bestimmung eine solche als vereinbart, die ihrem angestrebten Zweck möglichst nahe kommt und einen entsprechenden wirtschaftlichen Erfolg gewährleistet. § 139 BGB findet keine Anwendung.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



### II. Besondere, ergänzend geltende Bestimmungen

#### 1. Für die Anpassung von Software, Customizing, Migration und ähnliche softwarebezogene Werkleistungen

##### § 1 Change-Request-Verfahren

(1) Die Vertragspartner gehen davon aus, dass es im Laufe der Vertragsdurchführung notwendig werden kann, Leistungsänderungen oder -ergänzungen vorzunehmen. INDICO ist grundsätzlich bereit, Änderungs- bzw. Ergänzungswünschen des Kunden nachzukommen. Wünsche zu Leistungsänderungen oder -ergänzungen sind INDICO umgehend mitzuteilen und von den Parteien, sofern eine Einigung darüber erzielt wird, im Rahmen eines „Change Request“ schriftlich zu vereinbaren.

(2) Soweit sich hierdurch der Aufwand erhöht oder Termine beeinflusst werden, hat INDICO Anspruch auf eine angemessene Erhöhung der Vergütung bzw. Verschiebung der Termine. Soweit sich dadurch der Aufwand verringert, kann der Kunde eine Kürzung der Vergütung verlangen. Jedoch steht INDICO eine angemessene Entschädigung für den Anteil der ursprünglich vereinbarten Vergütung zu, der bei der Vertragsdurchführung endgültig entfällt.

(3) Änderungs- und/oder Ergänzungswünsche sind von dem antragstellenden Vertragspartner schriftlich zu verlangen. Entscheidungen hierzu sind innerhalb von zehn Kalendertagen nach Antragseingang zu übermitteln. Change-Requests, die nicht in der vereinbarten Frist bearbeitet, entschieden und den Beteiligten mitgeteilt wurden, gelten als abgelehnt und werden damit nicht Vertragsgegenstand.

(4) INDICO behält sich vor, die Prüfung eines Change-Requests abzulehnen, wenn durch die Prüfung eine Gefährdung des geplanten Projektverlaufes eintreten kann. INDICO wird den Aufwand für die Prüfung angemessen in Rechnung stellen. Die Vergütung für die Ausführung des Change-Requests beträgt, wenn nicht anders vereinbart, 100,00-, € pro Stunde zzgl. USt.

##### § 2 Gewährleistung

(1) INDICO verpflichtet sich, den vereinbarten Vertragsgegenstand mängelfrei zu erbringen. Mängelansprüche bestehen nicht, wenn der Mangel auf einer fehlerhaften oder unzureichenden Weisung oder Mitwirkung des Kunden oder wenn der auftretende Mangel auf einer unsachgemäßen Anwendung oder Veränderung der Leistung durch den Kunden beruht. Zur Mängelbeseitigung gehört auch die Eingrenzung der Fehlerursache. Der Kunde unterstützt INDICO bei der Fehlerdiagnose kostenfrei.

(2) Schlägt die Nachbesserung innerhalb einer schriftlich gesetzten, angemessenen Frist fehl, so ist der Kunde zur Minderung und Selbstvornahme berechtigt. Für die Selbstvornahme kann der Kunde den Ersatz seiner erforderlichen Aufwendungen verlangen, die jedoch die Höhe des Auftragswertes nicht überschreiten dürfen. Weitergehende Mängelhaftungsansprüche sind ausgeschlossen.

(3) Die Verjährung von Mängelansprüchen beginnt mit der Abnahme der (Teil-) Leistung. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr. Für nachgebesserte Teile des Werkes haftet INDICO im selben Umfang wie für den ursprünglichen Liefergegenstand bis zum Ablauf der für diesen geltenden Verjährungsfrist.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



### § 3 Abnahme

(1) Die Leistungen werden – soweit vereinbart abschnittsweise - erbracht und abgenommen. Nach Fertigstellung der - für den einzelnen Abschnitt beschriebenen - Leistungen teilt INDICO dies dem Kunden mit, der dann prüft, ob die Leistung im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurde.

(2) Wurden die Leistungen im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht, hat der Kunde die (Teil-) Leistung (en) abzunehmen. Die Leistungen gelten auch dann als abgenommen, wenn der Kunde diese vier Wochen in Gebrauch genommen hat bzw. trotz gesonderter Fristsetzung zur Erklärung der Abnahme von weiteren zwei Wochen durch INDICO die Abnahme nicht erklärt hat. INDICO wird den Kunden zusammen mit der Setzung der Zweiwochenfrist gesondert darauf hinweisen, dass nach dem Ablauf der zweiwöchigen Frist die Abnahme gegenüber INDICO als erklärt gilt.

(3) Erachtet der Kunde die erbrachten Leistungen nicht als im Wesentlichen vertragsgemäß, so hat er seine Beanstandungen INDICO unverzüglich mitzuteilen.

(4) Beanstandet der Kunde Leistungen fristgemäß, wird INDICO hierzu unverzüglich Stellung nehmen. Die Parteien werden dann versuchen, eine Einigung über das weitere Vorgehen herbeizuführen.

(5) Die Gesamtabnahme kann nicht wegen Mängeln verweigert werden, die schon während der Teilabnahme zu erkennen waren.

### § 4 Höhere Gewalt

Leistungsverzögerungen aufgrund Höherer Gewalt, dieser gleichgestellten Situationen (z.B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation usw.) und Umständen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden hat INDICO nicht zu vertreten. INDICO ist in diesen Fällen berechtigt, das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der Kunde hat den Auftrag unverzüglich an die neuen Gegebenheiten anzupassen.

## 2. Für Beratungs- und Unterstützungsleistungen auf dienstvertraglicher Basis (z.B. Remote-Services, Supportleistungen)

### § 5 Vertragsdauer, Kündigung

Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem zugrunde liegenden Individualvertrag. Soweit sich daraus ein Kündigungsrecht des Kunden ergibt, wird die vereinbarte Vergütung voll fällig. Davon abzusetzen sind nur solche Aufwendungen, die INDICO durch die vorzeitige Beendigung des Vertrags erspart und/oder durch eine anderweitige Verwendung der nicht mehr gebundenen Sach- und Personalmittel erzielt und/oder böswillig zu erzielen unterlassen hat.

## 3. Für Wartungsleistungen

### § 6 Vertragsgegenstand

Der Vertragsgegenstand (Leistungsumfang, Zahl der berechtigten Arbeitsplätze, Vergütung, Abrechnung, etc.) ergibt sich aus dem zugrunde liegenden Individualvertrag.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für sämtliche Leistungen der INDICO Solutions GmbH



## § 7 Vertragslaufzeit

(1) Soweit nicht anders vereinbart, verlängert sich der Vertrag mit einer Festlaufzeit jeweils um ein Jahr, falls nicht der Kunde den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsablauf schriftlich kündigt.

(2) Soweit eine Festlaufzeit nicht und monatliche Zahlung vereinbart wurde, kann jede Partei den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende, frühestens nach Ablauf von 12 Monaten, schriftlich kündigen.

(3) Eine Kündigung aus wichtigem Grund muss zuvor mit einer Frist von zumindest zwei Wochen unter Benennung des Kündigungsgrundes schriftlich angedroht werden. Wenn eine fristlose Kündigung von INDICO auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, insbesondere auf dessen Verzug mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei Monate beruht, behält sich INDICO als Mindestschaden die vertragsgemäße Vergütung vor, auf INDICO ohne die Kündigung Anspruch gehabt hätte. Der Schadensersatzanspruch besteht nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Als Abzug für ersparte Aufwendungen von INDICO werden 20% der Vergütung vereinbart. Dem Kunden wird der Nachweis gestattet, die Ersparnis sei wesentlich höher als 20%.

(4) Jede Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Schriftform nach § 126 BGB.