

BESONDERER TEIL II

1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (II) gilt ergänzend zum Allgemeinen Teil für Support- und Softwarepflegeleistungen, soweit ein Vertrag mit diesem Leistungsinhalt zustande gekommen ist und die im Vertrag bezeichneten Lizenzen in der Produktivumgebung vorhanden sind. Der Vertrag über die Überlassung von Standard-Software umfasst diese Leistungen ohne ausdrückliche Bestellung nicht.
- 1.2 Andere als die in diesem Besonderen Teil (II) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt pmOne gesondert nach Aufwand. Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung von spezifischen Softwareanpassungen (Patches) für den Auftraggeber, die Entwicklung von komplexen IT-Konzepten, Machbarkeitsstudien und ähnliches (Consulting).

2 Unterstützte Software

- 2.1 pmOne erbringt die nachfolgenden Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag bezeichneten Softwareprodukte in ihrer aktuellen Fassung, sofern und soweit diese unverändert und in der von pmOne für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Auftraggeber genutzt werden.
- 2.2 Die Leistungen umfassen ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht Probleme, die aufgrund unsachgemäßer Installation oder mangelhafter Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers auftreten.
- 2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit pmOne Produkten ausgeliefert worden sind.

3 Leistungsumfang Support /Hotline

- 3.1 Leistungsinhalt
 - 3.1.1 Der Leistungsumfang des Supports umfasst die fernmündliche (telefonische) Beratung und/oder die Beratung per E-Mail bei der Bedienung der im Vertrag aufgeführten Software in deutscher oder englischer Sprache.
 - 3.1.2 Die Erteilung von Auskünften und Informationen bezieht sich auf konkrete Problemstellungen zu der Nutzung der im Vertrag angegebenen Software im Rahmen der empfohlenen Konfiguration.
 - 3.1.3 Die Untersuchung und Analyse vor Ort sowie die Untersuchung von Sachverhalten im Datenbestand des Auftraggebers per Fernbetreuung sind ohne konkrete Vereinbarung nicht im Leistungsumfang enthalten. Durchführung der Leistungen erfolgt ausschließlich via Internet bzw. Telefonisch. Der Auftraggeber hat für die Erreichbarkeit des zu

wartenden Systems im Internet sowie für Verfügbarkeit eines SSHZuganges zu sorgen.

- 3.1.4 Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit. pmOne schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit der tatsächlichen Fehlerbeseitigung von dem beim Auftraggeber vorgefundenen System abhängt. Eine Garantie oder eine Gewährleistung oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.

3.2 Leistungserbringung

- 3.2.1 pmOne steht dem Auftraggeber an Werktagen zu den Dienstzeiten (montags bis freitags von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:00 Uhr) unter der Telefonnummer +49 89 642 49 736 zur Verfügung. Dies gilt nicht für Fälle einer von pmOne nicht zu vertretenden Betriebsunterbrechung sowie Fälle höherer Gewalt, die eine komplette oder teilweise Einschränkung oder eine Einstellung des Betriebes der pmOne erforderlich machen.
- 3.2.2 Auf eine Supportanfrage des Auftraggebers mit einem laufenden Supportvertrag wird pmOne innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Annahme der Anfrage per E-Mail an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse senden oder sich telefonisch melden.
- 3.2.3 Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Tagen nach Absenden durch eine abschließende Mitteilung mit einer Auflistung der durch pmOne durchgeführten Arbeiten widerspricht.

3.3 Reaktionszeit

- 3.3.1 Die Reaktionszeit innerhalb der Dienstzeiten für Anfragen beträgt bei schwerwiegenden Störungen 4 Stunden, bei Störungen mittlerer Schwere 8 Stunden und im Übrigen 16 Stunden. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage per Telefon/E-Mail und die Reaktion der pmOne liegt. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per Telefon oder per E-Mail oder im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems oder Beginn der Arbeiten.
- 3.3.2 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Unterlagen, Zugangsdaten und Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen.
- 3.3.3 Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der Reaktionszeit erfolgen. Der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.

3.4 Mitwirkungspflicht

- 3.4.1 Der Auftraggeber hat pmOne in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungspflicht kostenfrei zu

unterstützen. Er wird pmOne insbesondere einen Systemadministrator schriftlich benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme (nach einer Einarbeitungszeit bzw. Schulung) erfahren ist. pmOne kann verlangen, dass Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.

- 3.4.2 Der Auftraggeber hat Anfragen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Problemerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Problems geführt haben, die Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Fehlers.
- 3.4.3 Für jedes Problem ist eine gesonderte Anfrage zu stellen.
- 3.4.4 Der Auftraggeber hat für eine angemessene Datensicherung zu sorgen. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software-Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet pmOne nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.

3.5 Gewährleistung

- 3.5.1 pmOne gewährleistet, dass Support-Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 3.5.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.

4 Leistungsumfang Softwarepflege

4.1 Leistungsinhalt

- 4.1.1 pmOne stellt dem Auftraggeber während der Laufzeit des Support- und Softwarepflegevertrags neue Fassungen (Updates) der Software nach eigenem Ermessen zur Verfügung, welche auch Funktionserweiterungen der Software beinhalten können. Ziel der Softwarepflege ist die im Vertrag unter Softwarepflege aufgeführten Produkte durch Updates während der Vertragslaufzeit auf den jeweils neusten freigegebenen Stand zu bringen. Einen Anspruch auf die Aufnahme einer bestimmten Funktion hat der Auftraggeber nicht, jedoch nimmt pmOne Rücksicht auf die berechtigten Interessen ihrer Auftraggeber.
- 4.1.2 Lieferung: Ziffer 3 der Bedingungen über die Lieferung von Standard Software gilt entsprechend ab Verfügbarkeit eines Updates.
- 4.1.3 Soweit der für die Lieferung von neuen Releases Lizenzgebühren oder sonstige Gebühren (Versand und Verpackungsgebühren) anfallen, sind diese nicht Leistungsbestandteil der im Vertrag enthaltenen Leistungen der pmOne. In diesen Fällen wird pmOne dem Auftraggeber ein Angebot über den Releasewechsel unterbreiten. Über die Lieferung von Zwischenreleases entscheidet

pmOne aufgrund der konkreten Situation und Anforderung beim Auftraggeber.

4.2 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 4.2.1 Die Installation der Updates erfolgt stets durch den Auftraggeber in Eigenverantwortung, es sei denn pmOne wird zu einer solchen Dienstleistung kostenpflichtig gesondert beauftragt. Dies gilt auch für Releases und damit verbundener ggf. notwendigen Anpassungen und Änderungen auf einen neuen Releasesstand. Der Auftraggeber muss die notwendigen Maßnahmen (etwa Datensicherung) treffen, damit durch die Installation kein Datenverlust entsteht. Unterstützung von pmOne aufgrund unvollständiger Installationen kann dem Auftraggeber zum geltenden Tagessatz nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 4.2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die jeweilige neue Fassung der Software innerhalb angemessener Zeit zu übernehmen, es sei denn, hierdurch würde der ursprüngliche Funktionsumfang verringert oder die Übernahme führt zu erheblichen Nachteilen.
- 4.2.3 Im Übrigen wird auf Ziffer 4 des Besonderen Teils (I) verwiesen. **4.3 Rechte**
Es gilt Ziffer 4 des Allgemeinen Teils, sowie Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) entsprechend.

4.4 Mängel

Für Sach- und Rechtsmängel gelten die Regelungen der Ziffer 5 des Besonderen Teils (I) entsprechend. Anstelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Support- und Softwarepflegevertrags.

5 Sonstiges

5.1 Haftung

Ziffer 10 des Allgemeinen Teils gilt für diesen Besonderen Teil (II).

5.2 Laufzeit, Kündigung

- 5.2.1 Der Support- und Softwarepflegevertrag beginnt mit Vertragsschluss und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres gekündigt wird. Eine Kündigung ist jedoch erstmals zum Ende des dem Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres möglich.
- 5.2.2 Das Recht zu einer fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ebenso wird auf das Kündigungsrecht gemäß Ziffer 4.4 dieses Besonderen Teils (II) verwiesen.
- 5.2.3 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 5.2.4 Mit Wirksamwerden einer Kündigung wird der Zugriff auf die betreffenden Anwendungen und Daten gesperrt. Nach einer angemessenen Frist werden die gespeicherten Daten gelöscht. Soweit keine dies betreffenden Vergütungen ausstehen und die Softwarelizenz vorliegt, kann der zuletzt erhaltene Software-Stand weiterverwendet werden.

I. BESONDERER TEIL III

1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (III) regelt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil die Erbringung von Unterstützungs-, Beratungs-, Coaching- und sonstige Projektdienstleistungen, Werkleistungen.
- 1.2 Die Bereitstellung von Standard-Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen und Schulungsdienstleistungen ist nicht Gegenstand dieses Besonderen Teils.

2 Leistungsumfang und -erbringung

- 2.1 Für den konkreten Leistungsumfang ist allein die vertragliche Regelung maßgeblich.
- 2.2 Bei Werkleistungen stellt der Auftraggeber ein für die Leistungsbeschreibung maßgebliches Pflichtenheft zur Verfügung oder beauftragt pmOne mit deren Erstellung. Liegt zum Zeitpunkt der Auftragserteilung kein Pflichtenheft vor, so gelten die im Angebot aufgeführten Spezifikationen als Pflichtenheft, wobei dort nicht erwähnte Eigenschaften nicht Vertragsgegenstand sind. Sind Eigenschaften nicht konkret spezifiziert, so hat pmOne Leistungen mittlerer Art und Güte erfolgreich zu erbringen. Der Auftraggeber trägt den Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge unrichtiger, nachträglich berichteter oder lückenhafter Angaben wiederholt oder verzögert werden.
- 2.3 pmOne bleibt auch bei der Erbringung der Leistungen beim Auftraggeber ihren Mitarbeitern gegenüber allein weisungsbefugt. Eine Eingliederung in den Betrieb des Auftraggebers findet nicht statt. Vorgaben sind ausschließlich an den Projektverantwortlichen der pmOne zu richten.
- 2.4 pmOne behält sich vor, im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzte Mitarbeiter gegen andere mit gleichwertiger Qualifikation auszutauschen bzw. entsprechende Subunternehmer einzusetzen. Für das Verschulden dieser Erfüllungsgehilfen steht pmOne wie eigenes Verschulden ein.

3 Leistungsergebnisse

- 3.1 pmOne räumt dem Auftraggeber an den dem Auftraggeber im Rahmen der Vertragserfüllung überlassenen Leistungsergebnissen und dem zugehörigen Knowhow ein unwiderrufliches, unbeschränktes, nicht ausschließliches und übertragbares Nutzungsrecht ein, die Leistungsergebnisse und Dokumente ausschließlich zu internen Zwecken auf sämtliche Nutzungsarten zu nutzen. Er hat insbesondere das Recht Leistungsergebnisse im Rahmen der betriebsinternen Verwendung weiterzuentwickeln, diese zu internen Zwecken zu vervielfältigen und zu ändern, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Einräumung des Nutzungsrechts wird erst wirksam, wenn der Auftraggeber die vertraglich geschuldete Vergütung vollständig an pmOne entrichtet hat.

- 3.2 Ohne vorherige Zustimmung der pmOne dürfen Leistungsergebnisse nicht an Dritte weitergegeben werden noch veröffentlicht werden. Die Zustimmung wird nicht aus unbilligem Ermessen versagt werden.
- 3.3 Mündliche Äußerungen sind nur verbindlich, wenn sie von der pmOne schriftlich bestätigt wurden. Entwürfe und Vorfassungen von Arbeitsergebnissen der pmOne sind stets unverbindlich.

4 Leistungsänderungen / -Erweiterungen (Change Request-Verfahren)

- 4.1 Jede Vertragspartei kann während der Laufzeit eines Projektes Änderungen der vereinbarten Leistungen, Methoden und Termine schriftlich vorschlagen. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Für Leistungsänderungen, die umgehend geprüft und zum Prüfungszeitpunkt voraussichtlich innerhalb eines Leistungstags umgesetzt werden können, kann pmOne von dem Verfahren nach 4.2 bis 4.5 absehen.
- 4.2 pmOne prüft innerhalb angemessener Zeit, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Minder/Mehraufwänden und Terminen haben wird. Erkennt pmOne, dass bereits zu erbringenden Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so weist pmOne den Auftraggeber darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Soweit der Auftraggeber mit dieser Verschiebung einverstanden ist, führt pmOne die Prüfung des Änderungswunsches durch, ansonsten endet das Änderungsverfahren.
- 4.3 Nach Prüfung des Änderungswunsches wird pmOne dem Auftraggeber die Auswirkungen des Änderungswunsches auf den Vertrag detailliert darlegen und zur Umsetzungsmöglichkeit Stellung nehmen. Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dem Vertrag, auf den sich die Änderung bezieht, als Vertragsänderung beifügen. Die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag werden, bis eine Entscheidung über die Änderung getroffen wird, fortgesetzt bzw. soweit von der Änderung direkt betroffen, verschoben, es sei denn der Auftraggeber vereinbart eine vorübergehende Stilllegung oder kündigt den Vertrag entsprechend der Kündigungsregelungen. Im Fall des endgültigen Abbruchs werden die bereits geleisteten Arbeiten gemäß §649 BGB vergütet.
- 4.4 Der Auftraggeber hat die durch die Änderungswünsche entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Unterbrechungen. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach der aktuellen Preisliste der pmOne berechnet.

5 Mitwirkungspflichten, Ansprechpartner

- 5.1 Die Vertragsparteien arbeiten eng und vertrauensvoll zusammen und unterrichten sich bei Abweichungen von dem vereinbarten Vorgehen oder Zweifeln an der Richtigkeit der Vorgehensweise des anderen unverzüglich gegenseitig.
- 5.2 Die zur Erbringung der Leistung gegebenenfalls erforderlichen Hard- und Software, Systemvoraussetzungen, Telekommunikationseinrichtungen, Räumlichkeiten, Unterlagen und Informationen sowie die für einen reibungslosen Ablauf benötigten Arbeitsmittel sind vom Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für eine dies betreffende etwaige Pflege und Aktualisierung.
- 5.3 Notwendige Zutritts- und Zugangsrechte sind rechtzeitig und im ausreichenden Umfang zu gewähren. Ebenso sind bei besonderen Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers die Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung für pmOne ohne Mehraufwand zu schaffen.
- 5.4 Der Auftraggeber hat ihm mitgeteilte Änderungen und sonstige Mitteilungen zu dokumentieren und seine interne Software Dokumentation auf den aktuellen Stand zu halten.
- 5.5 Der Auftraggeber testet Leistungsergebnisse gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit ihrer operativen Nutzung beginnt, insbesondere trifft er angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Eine angemessene Datensicherung bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet pmOne nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.
- 5.6 Der Auftraggeber nennt pmOne einen Ansprechpartner. Die Auskünfte der jeweils vertraglich benannten Ansprechpartner sind verbindlich. Sofern im Rahmen eines Projektes vom Auftraggeber und pmOne ein gemeinsames Entscheidungsgremium eingerichtet wird, gilt die Zustimmung beider Seiten zu dessen Beschlüssen als erteilt, wenn einem beiden Seiten zugegangenen Protokoll nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen widersprochen wird und pmOne bei Übersendung des Protokolls auf diese Folge gesondert hingewiesen hat.
- 5.7 Werden Mitwirkungspflichten nicht erfüllt und entstehen dadurch Verzögerungen und Mehraufwand, ist pmOne neben der angemessenen Anpassung des Zeitplans berechtigt, eine entsprechend erhöhte Vergütung zu verlangen.

6 Abnahme

- 6.1 Die Abnahme von Leistungen erfolgt nur bei Werkleistungen infolge vertraglicher Vereinbarung.
- 6.2 Der Auftraggeber nimmt diese Leistungen unverzüglich entweder durch Erklärung (Textform ausreichend) oder durch Unterzeichnung eines gemeinsam erstellten Abnahmeprotokolls nach Maßgabe dieser Ziffer 6 ab sobald pmOne die Abnahmebereitschaft gemeldet hat. Grundlage für die Abnahme ist die von den Vertragspartnern vertraglich vereinbarte konkrete Leistungsspezifikation und den dort vereinbarten Abnahmekriterien.
- 6.3 Der Auftraggeber hat innerhalb von 15 Werktagen (Abnahmefrist) das als abnahmefähig gemeldete Leistungsergebnis zu prüfen und der pmOne entweder die Abnahme zu erklären oder die festgestellten Mängel mit detaillierter Beschreibung mitzuteilen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Abnahme. Verstreicht die Abnahmefrist ohne Rüge eines die Abnahme hindernden Mangels, gilt das Werk als abgenommen. Soweit Mitwirkungspflichten seitens des Auftraggebers nicht eingehalten werden, hindern diese die Abnahme nicht. Ein die Abnahme hindernder Mangel wird in einer der Schwere des mangels angemessenen Frist behoben. Nach Mitteilung der erneuten Abnahmebereitschaft durch pmOne, prüft der Auftraggeber das Leistungsergebnis entsprechend Ziffer 6.3 erneut. Bleibt die Abnahmeprüfung auch dann erfolglos, obwohl der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß erbracht hat, hat der Auftraggeber die Rechte entsprechend Ziffer 7.2.4.
- 6.4 Soweit ein Werkvertrag mehrere unabhängig voneinander nutzbare Einzelwerke umfasst, werden diese Einzelwerke getrennt abgenommen. Ein von pmOne erstelltes Konzept gilt als Einzelwerk. Eine Abnahme von Teilwerken ist ebenfalls möglich. Die Fälligkeit der Vergütung richtet sich nach der Einzel- bzw. Teilabnahme.

7 Gewährleistung

- 7.1 Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstige Dienstleistungsverträge
 - 7.1.1 Bei Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstigen Dienstleistungsverträgen bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. pmOne gewährleistet, jedoch, dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
 - 7.1.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.
- 7.2 Werkleistungen
 - 7.2.1 Sofern pmOne gegenüber dem Auftraggeber Leistungen erbringt, die als Werkleistungen zu qualifizieren sind, gilt das Folgende:
 - 7.2.1 pmOne gewährleistet, dass die von ihr geschuldeten Werkleistungen die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und insbesondere nicht mit Mängeln behaftet sind, die den Wert oder die Tauglichkeit für den gewöhnlichen oder nach der jeweiligen konkreten

- Leistungsspezifikation vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit bleibt hierbei außer Betracht.
- 7.2.2 Dem Auftraggeber obliegt in Bezug auf alle Leistungen, die pmOne in Durchführung dieses Vertrags erbringt, eine Untersuchungs- und Rügepflicht. Auftretende Mängel werden unverzüglich, zumindest in Textform mitgeteilt. Diese Meldung ist mit einer konkreten schriftlichen Mängelbeschreibung zu verbinden. Der Auftraggeber stellt pmOne auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die pmOne zur Beurteilung und Beseitigung der Mängel benötigt.
- 7.2.3 Bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln wird pmOne nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Leistung überlassen. Für die Mangelbeseitigung reicht es aus, wenn pmOne dem Auftraggeber eine zumutbare Ummengungsmöglichkeit aufzeigt, bei deren Anwendung der Mangel sich nicht auswirkt.
- 7.2.4 Sollte pmOne die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens 10 Werktage) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten, das Dauerschuldverhältnis kündigen oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von pmOne im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet. Andere Mängelrechte sind ausgeschlossen.
- 7.2.5 Sämtliche Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr, beginnend mit der Abnahme. Bei Arglist gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen.
- 7.2.6 Ergibt eine Überprüfung durch pmOne, dass ein Mangel nicht vorliegt oder der Mangel auf einer Veränderung oder Anpassung der von pmOne erbrachten Leistung seitens des Auftraggebers oder eines Dritten beruht, so kann pmOne eine Aufwandsentschädigung nach ihren allgemein berechneten Tagessätzen, zuzüglich notwendiger Auslagen verlangen.

8 Haftung

- 8.1 Es wird auf die Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils verwiesen.
- 8.2 Unbeschadet der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils, übernimmt pmOne keine Haftung für die Verhinderung oder Verzögerung von Leistungen bzw. für Schäden oder für andere Folgen, welche auf höhere Gewalt oder andere außerhalb des Einflussbereichs von pmOne liegende Umstände zurückzuführen sind, wie z.B. Naturereignisse, Streik, Aufruhr, Unfall oder behördliche Maßnahmen oder deren Ursache vom Auftraggeber zu vertretenden ist.

9 Beendigung des Vertrags, kurzfristige Absagen von Terminen

- 9.1 Die ordentliche Kündigungsfrist bzw. automatische Beendigungszeitpunkt ist vertraglich geregelt. Im Übrigen beträgt die ordentliche Kündigungsfrist 30 Tage.

- 9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 9.3 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 9.4 Bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags erhält pmOne ihre Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags bereits erbrachten Leistungen sowie die zusätzlich vereinbarten Reisekosten und Aufwand abzüglich der anteiligen Vergütung, die durch die Beendigung erspart wurde.
- 9.5 In Folge einer Kündigung dieses Vertrags ist jede Vertragspartei verpflichtet, der anderen Partei sämtliche Unterlagen, Prospekte, vertrauliche Informationen und Eigentum, die gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellt wurden, herauszugeben oder die Löschung schriftlich zu bestätigen.

II. Besonderer Teil IV

1 Geltungsbereich

Dieser Besondere Teil IV gilt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil für Schulungen, Seminare, Workshops und vergleichbare Fortbildungsangebote, die pmOne ihren Auftraggebern direkt (nicht über die Webseite) anbietet.

2 Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang und die jeweiligen Teilnahmevoraussetzungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste und das Angebot

3 Anmeldung

Die Anmeldung des Auftraggebers erfolgt per Email, Fax oder schriftlich an pmOne. Anmeldungen sind verbindlich. Der Auftraggeber soll das von pmOne zur Verfügung gestellte Anmeldeformular verwenden.

4 Terminverlegung durch pmOne

- 4.1 pmOne behält sich vor, Termine aus wichtigem Grund zu verlegen bzw. abzusagen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere die Erkrankung des Dozenten oder höhere Gewalt.
- 4.2 pmOne verpflichtet sich die Teilnehmer unverzüglich über die Verlegung zu unterrichten. Wurden Teilnahmegebühren bereits entrichtet, werden diese unverzüglich in voller Höhe zurückerstattet, wenn kein neuer Termin vereinbart wird.
- 4.3 Ein Anspruch auf Ersatz von bereits im Rahmen der Vorbereitung der Teilnahme angefallenen Kosten des Auftraggebers besteht nicht.

5 Stornierung

- 5.1 Der Auftraggeber kann bereits angemeldete Teilnehmer seines Unternehmens durch andere Teilnehmer des Unternehmens ohne Angabe von Gründen ersetzen, soweit die Teilnahmevoraussetzungen vorliegen und noch keine Leistung in Anspruch genommen worden ist.

- 5.2 Anmeldungen können bis zu einem Monat vor dem Termin kostenfrei storniert werden.
- 5.3 Storniert der Auftraggeber Termine mindestens 10 Werktage vor dem Termin, stellt pmOne dem Auftraggeber eine Stornierungspauschale in Höhe von 25% der vereinbarten netto Gebühr in Rechnung. Verbleiben bei Zugang der Stornierungsmeldung weniger als 10 Werktage bis zum Termin, beträgt die Stornierungspauschale 50% der vereinbarten netto Gebühr.
- 5.4 Kosten im Zusammenhang mit der Stornierung, insbesondere die Stornierung von Reisen, trägt allein der Auftraggeber.

6 Gewährleistung, Haftung

- 6.1 Bei Leistungen dieses Besonderen Teils (IV) bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. pmOne gewährleistet jedoch, dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt erbracht werden.
- 6.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des AT.