



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Beratungs- und Dienstleistungen der Hanse CRM GmbH

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Beratungs- und Dienstleistungen, welche auf Basis eines Supportvertrages oder eines Auftrages und, sofern vorhanden, eines Pflichtenheftes von der Hanse CRM GmbH (Hanse CRM) erbracht werden. Supportvertrag oder Auftrag und, sofern vorhanden, das Pflichtenheft werden innerhalb dieser Bestimmungen gemeinsam als „Vertrag“ bezeichnet.

§1 Art und Umfang der Leistungen

- Hanse CRM erbringt diverse Beratungs- und Dienstleistungen zur Unterstützung von Unternehmen insbesondere in der strategischen und operativen Geschäftsoptimierung im Vertrieb, Service und Marketing sowie in der Implementierung und Betreuung von Software Lösungen der Salesforce.com, Inc., San Francisco, California, USA ("Salesforce"). Art, Ort, Zeit und Umfang der Leistungen sind in dem jeweiligen Vertrag bestimmt.
- Hanse CRM führt keine Rechts- und/oder Steuerberatung durch. Bei Bedarf ist der Auftraggeber angewiesen, einen Rechtsanwalt und/oder Steuerberater zu konsultieren.
- Hanse CRM erbringt die Beratungs- und Dienstleistungen gemäß dem jeweiligen Vertrag nach dem bei Vertragsschluss aktuellen Wissensstand und durch qualifiziertes Personal.
- Hanse CRM ist berechtigt, Leistungen auch durch Subdienstleister erbringen zu lassen.
- Werkvertragliche Leistungen sind grundsätzlich von Hanse CRM nicht geschuldet, es sei denn sie sind im Vertrag ausdrücklich als solche ausgewiesen und vereinbart.
- Hanse CRM übernimmt keine Gewähr für die mit der Erbringung der Beratungs- und Dienstleistungen bezweckten Erfolge.

§2 Mitwirkungsleistung des Auftraggebers

- Der Auftraggeber wird den Vertrag detailliert (unter anderem Art, Umfang, Pflichtenheft, Termine) mit Hanse CRM abstimmen und Hanse CRM bei der Erbringung der Beratungs- und Dienstleistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird ihr insbesondere geeignete Ansprechpartner (z.B. entscheidungsbefugte IT- und sonstige Fachkräfte) sowie die erforderlichen Informationen, Daten und Systemzugänge vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen.
- Es obliegt der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers, Drittsysteme wie Salesforce sowie Applikationen aus dem AppExchange Marktplatz auf ihre Eignung hin zu überprüfen, auch wenn diese von Hanse CRM empfohlen wurden. Hanse CRM übernimmt keine Gewähr für die Eignung, Leistungsfähigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit, Kosten oder sonstige Aspekte von Drittsystemen.
- Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen können gesondert vereinbart werden.
- Im Falle von Verstößen des Auftraggebers gegen seine Mitwirkungspflichten verlängern sich etwaige von Hanse CRM einzuhaltende Leistungsfristen um die durch den Verstoß verursachte Verzögerung. Hanse CRM wird zudem von ihrer Leistungspflicht befreit, wenn ihr infolge der Mitwirkungspflichtverletzung und/oder dadurch bedingte Verzögerungen die ursprünglich eingeplaneten Ressourcen (Mittel, Personal) nicht mehr zur Verfügung stehen. Mehraufwände, die Hanse CRM infolge von Verletzungen der Mitwirkungspflicht entstehen, sind vom Auftraggeber in angemessener Höhe zu vergüten.

§3 Rechte an den verkörperten Beratungs- und Dienstleistungsergebnissen

Hanse CRM räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Beratungs- und Dienstleistungsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt und soweit die Vertragsparteien darin nichts anderes vereinbart haben.

§4 Vergütung

- Die von Hanse CRM erbrachten Beratungs- und Dienstleistungen werden nach Zeitaufwand vergütet. Materialaufwand wird gesondert vergütet. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten der Hanse CRM Mitarbeiter werden wie Arbeitszeiten vergütet. Reisekosten und Spesen, welche Hanse CRM ihren im Rahmen dieser Leistungen eingesetzten Mitarbeitern nach der jeweiligen Reisekostenordnung von Hanse CRM zu zahlen hat, werden dem Auftraggeber weiterberechnet.
- Soweit nicht ausdrücklich anders bezeichnet, sind in Angeboten genannte Gesamtpreise und -zeiten unverbindliche Schätzungen des nach fachmännischer Berechnung zu erwartenden Kosten- und Zeitaufwands.
- Die Vergütung für die Durchführung von Beratungs- und Dienstleistungen erfolgt nach einem im Vertrag vereinbarten Festpreis pro Personentag. Ein Personentag umfasst 8 Arbeitsstunden. Zusätzlicher Zeitaufwand, Zuschläge für Arbeit an Wochenend- und Feiertagen und Nebenkosten sind gesondert zu vergüten.
- Die von Hanse CRM erbrachten Leistungen werden dem Auftraggeber monatlich und/oder spätestens nach Abschluss der Leistungen ordnungsgemäß in Rechnung gestellt. Individuelle Zahlungspläne können gesondert im jeweiligen Vertrag vereinbart werden und haben Vorrang.
- Aufrechnungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder schriftlich von Hanse CRM anerkannt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers ist ausgeschlossen, es sei denn die Gegenforderung des Auftraggebers stammt aus demselben Vertragsverhältnis und ist unbestritten, schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

§5 Qualitative Leistungsstörung

- Wird die Beratungs- und Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat Hanse CRM dies zu vertreten, ist Hanse CRM verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine vorangehende Rüge des Auftraggebers, die unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis, schriftlich gegenüber Hanse CRM erfolgen und die Pflichtverletzung detailliert beschreiben muss.
- Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus von Hanse CRM zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Auftraggeber ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat Hanse CRM Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen.

§6 Zahlungsfristen/Verzug

- Gerät der Auftraggeber mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, ist Hanse CRM berechtigt, von dem Zeitpunkt des Verzugsintritts an die gesetzlichen Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten p. a. über dem Basiszinssatz zu berechnen.
- Hanse CRM ist weiterhin zur Zurückhaltung ihrer Leistungen berechtigt und wird zurückbehaltene noch ausstehende Leistungen während des Verzugs des Auftraggebers nur gegen Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen ausführen.

§7 Haftung

- Schadensersatzansprüche jeglicher Art gegen Hanse CRM, ihre gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und ihre Erfüllungsgehilfen, insbesondere auch solche aufgrund deliktischer Haftung, Pflichtverletzung und aus der Verletzung der in § 311 BGB aufgeführten Schuldverhältnisse, sind auf grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten beschränkt.
- Hanse CRM haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit ihrer Erfüllungsgehilfen nur in Höhe der typischerweise vorhersehbaren Schäden.

- Die Haftungsbeschränkungen gemäß § 7 Abs. 1-2 gelten nicht bei Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit oder bei der Verletzung von Kardinalpflichten.
- Bei Verlust von Daten haftet Hanse CRM nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.
- Hanse CRM haftet nicht für die Verletzung etwaiger zwischen dem Auftraggeber und Salesforce vertraglich vereinbarter Nutzungsrestriktionen.
- Die Schadensersatzansprüche gegen den jeweils anderen Vertragspartner verjähren, wenn nicht wegen Vorsatz gehaftet wird, nach den gesetzlichen Vorschriften, spätestens jedoch drei Jahre nach Pflichtverletzung oder der unerlaubten Handlung.

§8 Datenschutz

- Hanse CRM erbringt ihre Beratungs- und Dienstleistungen im Einklang mit den geltenden und einschlägigen Datenschutzbestimmungen.
- Hanse CRM verpflichtet ihre Mitarbeiter und Subdienstleister zur Vertraulichkeit und Wahrung des Datengeheimnisses.
- Im eigenen Interesse verarbeitet Hanse CRM personenbezogene Daten der Ansprechpartner beim Auftraggeber nur, soweit dies für die Begründung, Durchführung und Änderung oder Abwicklung des mit dem Auftraggeber begründeten Vertragsverhältnisses erforderlich ist, ein überwiegendes berechtigtes Interesse von Hanse CRM an der Datenverarbeitung besteht und/oder die Ansprechpartner der Auftraggeber in die Datenverarbeitung eingewilligt haben.
- Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte erfolgt nur, soweit dies zur Begründung, Durchführung und Änderung oder Abwicklung des mit dem Auftraggeber begründeten Vertragsverhältnisses erforderlich ist.
- Hanse CRM erbringt im Rahmen der vereinbarten Beratungs- und Dienstleistungen, sowie im Rahmen der allgemeinen Kundenbetreuung auch Leistungen im Zusammenhang mit Produkten und/oder Services der Salesforce.com, Inc., die der Auftraggeber lizenziert hat. Hat Hanse CRM dabei Zugang zum Salesforce-Account des Auftraggebers, ist es die Pflicht des Auftraggebers die datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung und die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, im Zusammenhang mit diesen Datenverarbeitungen einzuhalten.
- Soweit Hanse CRM im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungen personenbezogene Daten aus dem Bereich des Auftraggebers für diesen verarbeitet, erfolgt dies im Auftrag und auf schriftliche Weisung des Auftraggebers im Sinne von Art. 28, 29 der Verordnung 679/2016/EU ("EU Datenschutz-Grundverordnung"). Zu diesem Zweck werden die Vertragsparteien einen gesonderten Vertrag über die Auftragsverarbeitung abschließen, der die Verantwortlichkeiten, Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung regelt.
- Hanse CRM speichert die personenbezogenen Daten des Auftraggebers, solange dies für den Zweck, zu dem die Daten erhoben worden sind oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist, oder eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinsichtlich dieser Daten besteht, in jedem Fall für die Dauer der geschäftlichen Beziehung zum Auftraggeber und die Dauer der sich daran anschließenden Verjährungsfristen für vertragliche und gesetzliche Ansprüche.
- Der Auftraggeber wird die ggf. betroffenen Personen über die Weitergabe von personenbezogenen Daten an Hanse CRM und die jeweilige Nutzung in geeigneter Form informieren und, sofern dies im Einzelfall erforderlich sein sollte, eine entsprechende Einwilligung vor der Bearbeitung der jeweiligen Beratungs- und Dienstleistungen einholen. Die rechtliche Einschätzung, ob das Einholen einer Einwilligung erforderlich ist, obliegt dem Auftraggeber.
- Dem Auftraggeber obliegt die Sicherung seiner Daten durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen. Ohne eine gesonderte Beauftragung ist Hanse CRM nicht zur Datensicherung für den Auftraggeber verpflichtet.

§9 Geheimhaltung

- Der Auftraggeber und Hanse CRM verpflichten sich, über alle im Laufe der vertraglichen Zusammenarbeit bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei Stillschweigen zu bewahren; derartige Geheimnisse sind alle Informationen die nicht allgemein verfügbar sind.
- Hanse CRM hat das Recht, das Projekt inklusive Kurzbeschreibung sowie Name und Logo des Auftraggebers als Referenz in den eigenen physischen und/oder digitalen Vertriebsunterlagen inklusive der eigenen Webseiten zu nutzen. Hanse CRM ist außerdem zur Veröffentlichung anonymisierter Arbeitsergebnisse berechtigt. Die Veröffentlichung von Arbeitsergebnissen in nicht anonymisierter Form ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig.

§10 Abwerbungsverbot

- Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Dauer und für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung des jeweils vereinbarten Vertrages keine Mitarbeiter von Hanse CRM zu beschäftigen und jegliche Abwerbungsversuche zu unterlassen. Dies umfasst auch die Beschäftigung oder Abwerbung über Dritte.
- Für jeden Verstoß des Auftraggebers gegen das Abwerbungsverbot nach § 10 Abs. 1 ist eine Vertragsstrafe in Höhe von Euro 50.000,00 an Hanse CRM zu zahlen. Die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs ist ausgeschlossen.
- Weitergehende Schadensersatzansprüche der Hanse CRM werden durch die vereinbarte Vertragsstrafe nicht ausgeschlossen; die Vertragsstrafe wird jedoch auf die Schadensersatzansprüche angerechnet.

§11 Schlussbestimmungen

- Hanse CRM behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nachträglich zu ändern. In diesem Fall wird Hanse CRM den Auftraggeber mindestens vier Wochen im Voraus schriftlich benachrichtigen und über die Möglichkeiten des Widerspruchs sowie die Rechtsfolgen des unterlassenen Widerspruchs informieren. Widerspricht der Auftraggeber den Änderungen nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Benachrichtigung, gelten diese als vom Auftraggeber angenommen. Falls der Auftraggeber den Änderungen widerspricht, hat Hanse CRM das Recht, das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber außerordentlich und fristlos zu kündigen.
- Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung.
- Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder ergänzungsbedürftig sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder ergänzungsbedürftigen Bestimmungen eine neue Regelung vereinbaren, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. § 139 BGB kommt nicht zur Anwendung.
- Ist der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen wird als Gerichtsstand Sitz der Hanse CRM, derzeit Hamburg vereinbart. Hanse CRM ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber an dem für diesen allgemein geltenden Gerichtsstand zu verklagen.