

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Geschäftsprozessentwicklung.

1. **Vertragspartner**
Vertragspartner sind die TRUSTpact GmbH (im Folgenden TRUSTpact genannt), Schiefe Hardt 1, 58093 Hagen (Amtsgericht Hagen HRB 7772) und der Kunde, der kein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist.
2. **Vertragsgegenstand**
 - 2.1. Der Vertragsgegenstand ist die Entwicklung von Geschäftsprozessen für Organisationen (im Folgenden Kunde genannt).
 - 2.2. Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu Ihrer Wirksamkeit ebenfalls der schriftlichen Bestätigung durch TRUSTpact.
 - 2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigelegt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.
3. **Verträge und Angebote**
 - 3.1. Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch TRUSTpact zustande.
 - 3.2. Liefer- und Leistungstermine oder –fristen werden von TRUSTpact auf Grundlage der bekannten Parameter geplant.
 - 3.3. Alle Angebote der TRUSTpact sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.
4. **Versand und Gefahrübergang**
 - 4.1. Bei einem Versand im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald TRUSTpact die Lieferung der Transportperson ausgeliefert hat.
 - 4.2. Der Kunde wird unverzüglich nach dem Eintreffen - die äußerliche Beschaffenheit der Lieferung und - die Leistung untersuchen,
 - etwaige Transportschäden gegenüber der Transportperson beanstanden,
 - die Beweise dafür sichern sowie
 - TRUSTpact fernmündlich und schriftlich unverzüglich unterrichten.
5. **Leistungen**
 - 5.1. Geschäftsprozessentwicklung
 - 5.1.1. TRUSTpact entwickelt agil.
 - 5.1.1.1. Individuen und Interaktionen stehen über Prozessen und Werkzeugen
 - 5.1.1.2. Funktionierende Software steht über einer umfassenden Dokumentation
 - 5.1.1.3. Zusammenarbeit mit dem Kunden steht über der Vertragsverhandlung
 - 5.1.1.4. Reagieren auf Veränderung steht über dem Befolgen eines Plans
 - 5.1.2. TRUSTpact erbringt bei Vereinbarung im Rahmen der bestehenden Plattform TRUSTee.app Erstellungsleistungen für die Entwicklung von Geschäftsprozessen. Grundlage der Leistungen ist der Stand der Business Process Model and Notation (BPMN), Version 2.0. Standard, Dokument URL: <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0>.
 - 5.1.3. Bestandteil des Leistungsumfangs eine Online-Hilfe.
 - 5.2. Dienstleistungen
 - 5.2.1. TRUSTpact erbringt bei Vereinbarung Beratungs- und Unterstützungsleistungen für den Kunden. Grundlage der Leistungen ist der aktuelle Stand der Technik.
 - 5.2.2. Die Leistungen der TRUSTpact erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden in einem Vorhaben, das der Kunde in alleiniger Verantwortung durchführt. TRUSTpact übernimmt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis.
 - 5.3. TRUSTpact ist berechtigt, die Leistungen durch Unterbeauftragung an Dritte zu erbringen (Subunternehmer).
6. **Abnahme der Leistungen**
 - 6.1. TRUSTpact kann Teilleistungen zur Abnahme bereitstellen (Teilabnahme). Hierzu gehören in sich abgeschlossene Phasen zur Erfüllung der spezifizierten Phasen oder Leistungen, in sich abgeschlossene und somit funktionsfähige Teile, in sich abgeschlossene Dokumente oder Teile von Dokumenten.
 - 6.2. Der Kunde wird jede Abnahme (Teilabnahme) der von TRUSTpact erbrachten Leistungen unverzüglich durchführen und erklären. TRUSTpact ist berechtigt an jeder Abnahme teilzunehmen.
 - 6.3. Die Abnahme von Software erfolgt durch eine Funktionsprüfung. Diese ist erfolgreich durchgeführt, wenn die zu diesem Zweck vereinbarten Testverfahren keine erheblichen Mängel aufweisen.
 - 6.4. Erfolgt innerhalb von einer Woche nach Bereitstellung zur Abnahme (Teilabnahme), keine Rüge erheblicher Mängel oder übernimmt der Kunde die Arbeitsergebnisse in seinen Produktivbetrieb, gilt die Abnahme als erfolgt.
7. **Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
 - 7.1. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für TRUSTpact erbracht werden.
 - 7.2. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern der TRUSTpact bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung. Zu dieser Unterstützung zählt u. a., dass der Kunde:
 - sicherstellt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung steht
 - dafür sorgt, dass den von TRUSTpact eingesetzten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird
 - zugunsten der Mitarbeiter von TRUSTpact dafür sorgt, dass seine Beistellungen die Arbeitsschutzvorschriften erfüllen
 - den Mitarbeitern der TRUSTpact rechtzeitig die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen zur Verfügung stellt
 - den Mitarbeitern der TRUSTpact soweit diese zur Vertragserfüllung im Betrieb des Kunden sein müssen, ausreichende und zweckentsprechende Arbeitsräume einschließlich Arbeitsmittel zur Verfügung stellt.
 - 7.3. Informationen, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so stellt der Kunde TRUSTpact von allen Ansprüchen Dritter frei.
 - 7.4. Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstandenen Folgen (z. B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Kunden zu tragen.
 - 7.5. TRUSTpact und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der urheberrechtlich geschützten Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich aus datenschutzrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Leistung verbunden sind. Der Kunde unterrichtet TRUSTpact unverzüglich schriftlich, falls Dritte die Verletzung ihrer Rechte gegen ihn geltend machen. Der Kunde wird die von Dritten behauptete Rechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung entweder TRUSTpact überlassen oder nur im Einvernehmen mit TRUSTpact führen.
 - 7.6. Der Kunde hat Mängelrügen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome schriftlich, und soweit möglich, unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Hardcopy oder sonstiger die Mängel veranschaulichender Unterlagen zu melden.
8. **Nutzungsrecht**
 - 8.1. Der Kunde erhält bei allen von der TRUSTpact erbrachten Leistungen, die urheberrechtlich geschützt sind, ein nicht

- ausschließliches, zeitlich unbegrenztes und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für eigene interne Zwecke.
- 8.2. Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.
- 9. Vergütung und Fälligkeit**
- 9.1. Vergütung und Nebenkosten sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben.
- 9.2. De Vergütung wird nach Aufwand berechnet. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden die bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preise der TRUSTpact zugrunde gelegt. TRUSTpact dokumentiert die Art und Dauer der Tätigkeiten und fügt diese der Rechnung bei.
- 9.3. Ist eine Vergütung zum Festpreis vereinbart, hat die TRUSTpact Anspruch auf Abschlagszahlungen für in sich abgeschlossene Teile des Werkes. Die Abschlagszahlungen für die erbrachten Leistungen werden nach Abschluss der folgenden Projektphasen fällig:
- Vertragsbeginn
 - erste Teillieferung
 - Bereitstellung zur Abnahme
 - Abnahme
- 9.4. Zusätzlich zur Vergütung berechnet TRUSTpact entstandene Reisekosten monatlich nachträglich. Reisezeiten werden nach dem vereinbarten Stundensatz abgerechnet.
- 9.5. Liegt die Arbeitszeit oder Reisezeit außerhalb der normalen Arbeitszeit, so werden folgende Zuschläge auf die Vergütung je Arbeitsstunde erhoben:
- a) 50% an Werktagen (montags bis freitags) von 0.00 bis 6.00 Uhr und von 20.00 bis 0.00 Uhr
 - b) 100% an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen.
- 9.6. Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht die TRUSTpact den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.
- 9.7. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der TRUSTpact die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- 9.8. Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.
- 10. Beanstandungen**
- Beanstandungen gegen die Höhe der Preise der TRUSTpact sind umgehend nach Zugang der Rechnung an TRUSTpact zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von einer Woche ab Rechnungszugang bei TRUSTpact eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; TRUSTpact wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 11. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preise**
- 11.1. TRUSTpact ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen der TRUSTpact für den Kunden zumutbar ist. Die Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, so steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu. TRUSTpact weist den Kunden in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht hin, als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht binnen der gesetzten Frist von dem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.
- 12. Verzug**
- 12.1. Kommt der Kunde für zehn Tage mit der Bezahlung der Rechnung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Rechnung in Verzug, so kann TRUSTpact das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- 12.2. Bei Zahlungsverzögerungen werden 1% Zinsen pro Monat und Bearbeitungskosten von 14 € pro Mahnung berechnet. Die Inkassokosten werden nach Aufwand berechnet.
- 13. Sachmängel**
- 13.1. Ist die Ausführung der Geschäftsprozesse mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden nach Wahl der TRUSTpact zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Kunde der TRUSTpact nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert TRUSTpact die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden in Bezug auf die Mängelbeseitigung das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 13.2. Hat TRUSTpact nach Meldung eines Mangels Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor und hätte dies der Kunde erkennen können, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze von TRUSTpact zugrunde gelegt.
- 13.3. Die Sachmängelhaftung erlischt für solche von TRUSTpact erbrachten Leistungen, die der Kunde ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Kunde nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmängelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei TRUSTpact rügt oder die Leistung nicht unter den Bedingungen entsprechend der Dokumentation genutzt wird.
- 13.4. Ein Rechtsmangel der vertragsgegenständlichen Leistung ist dann gegeben, wenn die für die vertragliche vorgesehene Verwendung erforderlichen Rechte nicht wirksam eingeräumt sind. Bei Rechtsmängeln leistet TRUSTpact dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach Wahl von TRUSTpact eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der vertragsgegenständlichen Leistung verschafft oder sie die vertragsgegenständliche Leistung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknimmt. Letzteres ist nur zulässig, wenn TRUSTpact eine andere Abhilfe nicht zumutbar ist.
- 13.5. Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch erhöhen, weil der Leistungsgegenstand nachträglich an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Erfüllungsort verbracht wurde.
- 13.6. Die Gewährleistungsansprüche stehen dem Kunden gegenüber TRUSTpact ein Jahr ab Abnahme der jeweiligen Leistung zu. Diese Beschränkung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf der Verletzung von Nacherfüllungsansprüchen bei Mängeln durch TRUSTpact basieren. Schadensersatzansprüche, die auf einer verweigerter Nacherfüllung beruhen, können nur dann innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist geltend gemacht werden, wenn der Anspruch auf Nacherfüllung vom Kunden innerhalb der verkürzten Frist für Sachmängelansprüche geltend gemacht worden ist.
- 13.7. Für etwaige Schadensersatzansprüche gelten die Regelungen in Ziffer 14.
- 14. Haftung**
- 14.1. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet TRUSTpact.
- 14.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet TRUSTpact im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit. Im Übrigen haftet TRUSTpact bei leichter Fahrlässigkeit nur, so-

- fern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Umsatz begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.
- 14.3. Für den Verlust von Daten haftet TRUSTpact bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 14.2.
- 14.4. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-Systems des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 14.5. Die Haftung für die gewünschte Funktion außerhalb der TRUSTee.app kann TRUSTpact nicht garantieren.
- 15. Vertragslaufzeit und Kündigung**
Ist im Vertrag keine bestimmte Vertragslaufzeit vorgesehen, kann der Vertrag von jeder Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres gekündigt werden. Die Kündigung hat in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu erfolgen.
- 16. Export**
Der Kunde wird die für Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere die der Vereinigten Staaten von Amerika. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln.
- 17. Geheimhaltung**
TRUSTpact ist unbeschränkt verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrages beschäftigte Dritte darf nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners erfolgen. Keine Dritten sind verbundene Unternehmen der Vertragspartner i. S. d. §§ 15 ff AktG. TRUSTpact wird diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen. TRUSTpact ist berechtigt, vertrauliche Informationen an Subunternehmer weiterzugeben, wenn diese zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet wurden.
- 18. Höhere Gewalt**
- 18.1. Für Ereignisse höherer Gewalt, die TRUSTpact die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet TRUSTpact nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.
- 18.2. Soweit eine der TRUSTpact durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit TRUSTpact auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.
- 18.3. TRUSTpact wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. TRUSTpact wird den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich (Twitter: @trustpact) anzeigen.
- 19. Sonstige Bedingungen**
Sollten Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke tritt eine angemessene Regelung, die soweit nur möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck des Vertrages vermutlich gewollt hätten.
- 19.1. TRUSTpact ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. TRUSTpact haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 19.2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Hagen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.
- 19.3. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der TRUSTpact auf einen Dritten übertragen.
- 19.4. Für die vertragliche Beziehung der Vertragspartner gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.