

1. Gegenstand

1.1 Der Kunde hat Nutzungsrechte an SAP-Software erworben oder plant deren Erwerb. Im Zusammenhang hiermit benötigt er Unterstützungsleistungen bei der Einführung, Installation oder Weiterentwicklung der Software. Einzelheiten des jeweiligen Auftrages wie Aufgabenstellung, Dauer, Vergütung usw. unterliegen gesonderter schriftlicher Vereinbarung. Für alle Verträge gelten die Projektrahmenbedingungen.

1.2 Die Dienstleistungen bestehen je nach Vereinbarung (Vertrag über Beratungsdienstleistungen) mit dem Kunden in:

a) Managementberatung: Unterstützung des Kunden bei der Erarbeitung von Informatik- und Implementierungsstrategien, Mithilfe bei der Definition von Zielsetzungen, der Ausarbeitung von Pflichtenheften, bei der Erarbeitung von Budgetpositionen sowie Projektmanagementunterstützung.

b) Planungs- und Organisationsberatung: Unterstützung des Kunden bei der Erarbeitung der Einführungsmethode, der Einführungsplanung (Phasenplanung, Aktivitätenplan, Reviewtermine), der Anforderungsprofile an die Mitarbeiter des Projektteams, der Kosten-, Aufwand- und Nutzenschätzungen.

c) Konzeptions- und Realisierungsunterstützung: Beratung des Kunden in der Konzeptions- und Realisierungsphase, insbesondere bei der Abbildung der Standardabläufe im System, der Definition und Dokumentation der Soll-Abläufe, der Parametrisierung der Geschäftsvorfälle durch den Kunden.

d) Erstellen von Schnittstellenprogrammen zu SAP-Software oder Unterstützung hierbei: Erstellen von Programmen für die Übernahme von Daten ins SAP-Softwaresystem oder eines Extraktes für die Versorgung von Nicht-SAP-Programmen mit Daten aus dem SAP-Softwaresystem (z.B. Betriebsdatenerfassung); **retailsolutions** steht den Spezialisten der vom Kunden eingesetzten Nicht-SAP-Software für Fragen über SAP-Systeme zur Verfügung, sofern es dem Projektverlauf dienlich ist.

e) Lizenzierung von Zusätzen zur SAP-Software (Add On's).

f) Qualitätskontrolle: Beurteilung von Projektplänen und/oder Übernahme des Projektcontrolling.

g) Technische Installation von SAP-Software (Übernahme von Programmständen), EDI-Anschlüssen, Workstations, Faxeinbindungen usw.

1.3 **retailsolutions** kann Dienstleistungen gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Kunden erbringen. **retailsolutions** kann Dritte als Unterbeauftragte einsetzen. Bei der Zuteilung ihrer Mitarbeiter ist **retailsolutions** bestrebt, besondere Wünsche des Kunden soweit als möglich zu

berücksichtigen. **retailsolutions** ist bestrebt, die Konstanz der für den Kunden tätigen Mitarbeiter zu gewährleisten.

2. Verantwortlichkeiten

2.1 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erbringung der Dienstleistungen aktiv mitzuwirken. Die Nichteinhaltung der sich für den Kunden aus den Projektrahmenbedingungen und Verträgen über Lizenzen und Beratungsdienstleistungen ergebenden Verpflichtungen kann zu Qualitätsverminderungen, Terminplanänderungen sowie zu einem an **retailsolutions** zu vergütenden Mehraufwand führen.

2.2 **retailsolutions** kann die Dienstleistungen ganz oder teilweise in den Räumen des Kunden durchführen, wenn dies als zweckdienlich erscheint. Der Kunde sichert zu, dass die Arbeiten dort ohne Behinderung ausgeführt werden können. Die **retailsolutions**-Mitarbeiter halten sich zur Vermeidung von Störungen an die Hausordnung und die Gepflogenheiten des Kunden, soweit sie darauf aufmerksam gemacht worden sind und soweit dadurch die fach- und termingerechte Erfüllung der von **retailsolutions** zu erbringenden Dienstleistungen nicht behindert wird.

2.3 Der Kunde unterstützt **retailsolutions** bei der Vertragserfüllung unentgeltlich, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software sowie Telekommunikationseinrichtungen (z.B. LANS, WLANS, Miet- oder Wählleitungen) und die von **retailsolutions** benötigten Daten, Unterlagen und Informationen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellt. Er gewährt **retailsolutions** ebenso die notwendigen Zugriffe und Autorisierungen und ermöglicht den Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung; hierbei wird **retailsolutions** den Datenschutz beachten.

2.4 Der Kunde stellt seine für das Projekt eingesetzten Mitarbeiter im erforderlichen Umfang von anderweitigen Aufgaben frei und verpflichtet sich zu deren sorgfältigen Instruktion und genügenden Ausbildung. Er gibt **retailsolutions** bei Projektbeginn schriftlich Namen und Funktion seiner für das Projekt zuständigen Mitarbeiter bekannt. Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, der **retailsolutions** für notwendige Informationen zur Verfügung steht und der kundenseitige Entscheidungen unverzüglich herbeiführt.

3. Preise und Zahlungsmodalitäten

3.1 Anderslautende Vereinbarung vorbehalten verrechnet **retailsolutions** ihre Dienstleistungen nach Aufwand. Die Aufwandangaben basieren auf den beim Abschluss des jeweiligen Vertrages über Beratungsdienstleistungen bekannten Grundlagen und stellen eine bestmögliche Schätzung von **retailsolutions** zu Planungszwecken dar. Diese Aufwands-

angaben können erst nach Vorliegen des Detailkonzeptes weiter präzisiert werden. Es kommen die Honoraransätze gemäss der jeweils gültigen Honorarliste von **retailsolutions** zur Anwendung.

3.2 Die Vergütungen verstehen sich, sofern nichts anderes vereinbart, exklusive Reise-, Übernachtungs- und Verpflegungsspesen der Mitarbeiter von **retailsolutions GmbH** im Raum Deutschland. Weitere Nebenkosten von **retailsolutions**, wie Steuern (insbesondere MWSt), Zölle, Gebühren usw. werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

3.3 Vergütungen, Nebenkosten und aus speziellen Kundenwünschen resultierende Aufwendungen werden dem Kunden jeweils per Ende eines Kalendermonates in Rechnung gestellt. Zahlungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Skonto wird nicht gewährt. Ab 14 Tagen nach Fälligkeit kann **retailsolutions** ohne Mahnung Verzugszinsen in Höhe von 3% über dem Diskontsatz der Bundesbank berechnen.

3.4 Lizenzkosten werden – sofern nicht anders vereinbart – jeweils zu Beginn der Auslieferung fällig. Wartungskosten werden im Dezember des Vorjahres für das Folgejahr fakturiert.

3.5 Die Zahlungen sind vom Kunden auch dann zu leisten, wenn von ihm in bezug auf die von **retailsolutions** erbrachten Dienstleistungen/Add On's noch Garantieansprüche geltend gemacht werden. Meinungsverschiedenheiten der Parteien über die Auslegung oder Erfüllung des Vertrages berechtigen den Kunden weder Zahlungen aufzuschieben noch Zahlungsmodalitäten abzuändern. Der Kunde darf Forderungen von **retailsolutions** mit eigenen Ansprüchen verrechnen, wenn **retailsolutions** hierzu schriftlich einwilligt oder wenn der Anspruch rechtskräftig festgestellt wurde.

4. Termine

4.1 **retailsolutions** wird sich bemühen, den vorgesehenen Terminplan einzuhalten. Abweichungen vom Terminplan sollen möglichst frühzeitig festgestellt und entsprechende Anpassungen in gegenseitiger Absprache vorgenommen werden.

4.2 Kann ein ausdrücklich als verbindlich vereinbarter Termin von **retailsolutions** aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden, setzt ihr der Kunde eine den Umständen angemessene Nachfrist. Hält **retailsolutions** diese Nachfrist nicht ein, so hat der Kunde nach nutzlosem Ablauf einer zweiten angemessenen Nachfrist das Recht, vom Vertrag ganz oder teilweise zurück-zutreten. Mahnungen und Nachfristansetzungen durch den Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Nachfristansetzungen müssen den Umständen angemessen sein, jedoch mindestens 12 Arbeitstage betragen.

4.3 Werden Terminverzögerungen durch den Kunden, Dritte oder Ereignisse ausserhalb des Einflussbereiches von **retailsolutions** wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemie, Unfälle, Ausfall von Mitarbeitern ohne Verschulden, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen verursacht, erstreckt sich der Terminplan um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung.

5. Änderungen und Präzisierungen

5.1 Die Parteien können während der Durchführung eines Vertrages über Beratungsdienstleistungen jederzeit Änderungen der vereinbarten Dienstleistungen bzw. der Aufgabenstellung vorschlagen. Wünscht der Kunde eine Änderung, wird **retailsolutions** innert max. 15 Kalendertagen mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die Erbringung der Dienstleistungen, insbesondere auf Preise und Termine, hat. Jede Änderung ist schriftlich zu vereinbaren und von den Parteien zu unterzeichnen.

5.2 Über die Gespräche zur Präzisierung oder Veränderung des Dienstleistungsauftrages wird **retailsolutions** Gesprächsprotokolle fertigen.

6. Geheimhaltung

6.1 **retailsolutions** verpflichtet sich, die ihr vom Kunden im Rahmen der Vertragsdurchführung zur Verfügung gestellten, entsprechend gekennzeichneten Daten, welche sich auf den Geschäftsbereich des Kunden beziehen, als geheim zu behandeln und auf schriftliche Aufforderung des Kunden die ihr von diesem überlassenen Daten zu löschen bzw. zu vernichten oder zurückzugeben. **retailsolutions** darf Daten des Kunden maschinell verarbeiten.

Der Kunde verpflichtet sich, die in den Liefergegenständen von **retailsolutions** enthaltenen Geschäftsgeheimnisse von **retailsolutions** vor Dritten geheimzuhalten. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung eines Vertrages an.

6.2 **retailsolutions** kann den Kunden in ihre Referenzliste aufnehmen.

7. Loyalität

7.1 Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Vorbehaltlich anderslautender Vereinbarung ist die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners, die in Verbindung mit der Vertragsdurchführung tätig gewesen sind, vor Ablauf von zwölf Monaten nach Beendigung dieses Vertrages zu unterlassen.

8. Rechte an Arbeitsergebnissen

8.1 Soweit im Vertrag über Beratungsdienstleistungen nicht anders vereinbart gehören die Rechte, insbesondere das Urheberrecht, an den für den Kunden entwickelten Arbeitsergebnissen bzw. Unterlagen und Auswertungen in schriftlicher und/oder maschinell lesbarer Form (einschliesslich Dokumentation, Listen oder anderen Programmunterlagen sowie Programmen auf Datenträgern) **retailsolutions**. Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in bezug auf die Informationsverarbeitung, welche bei der Erbringung der Dienstleistungen durch **retailsolutions** allein oder in Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickelt worden sind, können von **retailsolutions** beliebig verwertet werden. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, unwiderrufliches und unbeschränktes Nutzungsrecht.

8.2 Der Kunde sichert zu, dass er **retailsolutions** keine Unterlagen überlassen wird, welche direkt oder in verarbeiteter oder umgestalteter Form rechtlich geschützte Werke Dritter enthalten, bzw. dass er berechtigt ist, die Unterlagen **retailsolutions** zur Erbringung der Dienstleistungen zu überlassen.

9. Beendigung und Kündigung

9.1 Beratungs- und Realisierungsdienstleistungen sind erfüllt, sobald **retailsolutions** diese gemäss dem im Vertrag über Beratungsdienstleistungen bzw. Detailkonzept festgelegten Vorgaben abgeschlossen und dem Kunden übergeben hat. Der Kunde hat das Recht bzw. die Pflicht, die erhaltenen abzunehmenden Leistungen einem Abnahmetest zu unterziehen. Der Kunde wird **retailsolutions** unverzüglich nach Test / Übergabe der Realisierungsdienstleistungen schriftlich bestätigen, dass diese vollständig und fehlerfrei sind, womit diese abgenommen sind. Gibt der Kunde innert einem Monat nach Übergabe keine Bestätigung ab, so gelten die Beratungs- und Realisierungsdienstleistungen als abgenommen.

9.2 Bei Dienstleistungen nach Aufwand werden die Arbeiten bei einer allfälligen Überschreitung der geschätzten Arbeitstage nur aufgrund einer besonderen schriftlichen Vereinbarung (Vertrag über Beratungsdienstleistungen) bis zum Erreichen der Vorgaben weitergeführt; andernfalls gelten die Dienstleistungen mit der Leistung der geschätzten Arbeitstage als erbracht.

9.3 Der Kunde ist unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 30 Kalendertagen berechtigt, diese Rahmenbedingungen oder Verträge über Beratungsdienstleistungen jederzeit zu kündigen. Er ist diesfalls verpflichtet, alle von **retailsolutions** unter diesen Projekt Rahmenbedingungen bzw. dem betreffenden Vertrag erbrachten Dienst-

leistungen **retailsolutions** zu bezahlen. Jede Partei kann die Projektrahmenbedingungen oder einen Vertrag sofort auflösen, wenn die andere Partei ihre vertraglichen Verpflichtungen verletzt und diesen nicht innerhalb 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung nachkommt.

10. Gewährleistung

10.1 Bei der Erbringung von Beratungs- und Realisierungsdienstleistungen wird **retailsolutions** sorgfältig und unter Berücksichtigung der allgemein anerkannten Grundsätze in den vom jeweiligen Vertrag über Beratungsdienstleistungen erfassten Arbeitsgebieten vorgehen.

10.2 Bei Beratungs- und Realisierungsdienstleistungen garantiert **retailsolutions**, dass die dem Kunden gelieferten Arbeitsergebnisse in schriftlicher und/oder maschinell lesbarer Form im Zeitpunkt der Lieferung den im Vertrag über Beratungsdienstleistungen bzw. Detailkonzept festgelegten Vorgaben entsprechen.

retailsolutions kann nicht garantieren, dass die von ihr gelieferten Arbeitsergebnisse ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden können.

10.3 Bei umgehender schriftlicher Rüge durch den Ansprechpartner (Ziffer 2.4) innert 60 Tagen nach Abnahme der Realisierungsdienstleistungen wird sich **retailsolutions** bemühen, zweckdienlich dokumentierte, nachvollziehbare Fehler auf eigene Kosten innerhalb kürzest ihr zumutbarer Frist nachzubessern. Die Dringlichkeit der Nachbesserung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung.

10.4 Der Kunde hat nachzuweisen, dass Nutzungsbeschränkungen oder Störungen nicht durch die von ihm gegebene Aufgabenstellung bzw. durch seine unzureichende Mitwirkung, noch durch seine Bedienung oder Nutzung entgegen den Vorgaben, durch Änderungen der Arbeitsergebnisse, durch die Systemumgebung oder Gegenstände, die nicht von **retailsolutions** geliefert wurden, verursacht oder mitverursacht sind. **retailsolutions** unterstützt den Kunden bei der Suche nach der Fehlerursache. Wenn der Fehler nicht nachweisbar **retailsolutions** zuzuordnen ist, sind dieser ihre Recherchen und Fehlerbehebungsarbeiten vom Kunden zu den Honoraransätzen gemäss der jeweils gültigen Honorarliste zu vergüten.

11. Haftung, Schadenersatz

11.1 Der Auftragnehmer haftet auf Schadenersatz nur in den Fällen der Buchst. a) bis e)

a) für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden unbeschränkt;

b) für Schäden aus dem Fehlen etwaiger zugesicherter Eigenschaften in dem Umfang des Vermögensinteresses des Auftraggebers, das von dem Zweck der

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Beratungsdienstleistungen der **retailsolutions GmbH
(im folgenden **retailsolutions** genannt) Stand 01/2018**

Zusicherung gedeckt und bei Zusicherung der Eigenschaft des Auftragnehmers erkennbar war;

c) in den Fällen der Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz;

d) für die durch die Verletzung von sog. Kardinalpflichten verursachten Schäden.

Kardinalpflichten sind solche grundlegenden vertragswesentlichen Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsabschluß des Auftraggebers waren und auf deren Einhaltung er vertrauen durfte. Hat der Auftragnehmer Kardinalpflichten leicht fahrlässig verletzt, so ist die daraus resultierende Schadensersatzhaftung des Auftragnehmers insgesamt auf EUR 50.000,- beschränkt.

e) für die Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit unbeschränkt.

11.2 Im übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung des Auftragnehmers, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung des Vertragsscheins durch den Kunden und Gegenzeichnung durch **retailsolutions** in Kraft. Dieser Vertrag und seine Verträge über Beratungsdienstleistungen regeln abschliessend die Rechte und Pflichten zwischen **retailsolutions** und dem Kunden. Mündliche Abreden bestehen keine. Änderungen oder

Ergänzungen dieses Vertrages oder seiner Anhänge bedürfen der Schriftform, der Bezugnahme auf die abzuändernde Bestimmung, der Unterzeichnung durch den Kunden und der Gegenzeichnung durch **retailsolutions**.

12.2 Die Vertragspartner vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters eine gütliche Einigung anzustreben. Sollte sich eine gerichtliche Beurteilung nicht vermeiden lassen, so bestimmen sie als Gerichtsstand Saarbrücken.