

# Allgemeine Konditionen für Services der lean GmbH

Stand: Oktober 2021

## lean Services

lean Services werden telefonisch, über Fernwartungsleistungen (lean Remote Service) oder vor Ort (lean Onsite Service) erbracht. Der lean Support steht in den vereinbarten Servicezeiten unter der Rufnummer 0202 297897-13 sowie unter der Email support@lean.de zur Verfügung.

Bei Inanspruchnahme der lean Services sind folgende Informationen anzugeben:

- Seriennummer des defekten Systems oder die o. g. Service-Vertragsnummer
- Firmenname, Kontaktperson und Telefonnummer

Bitte berücksichtigen Sie, dass die lean GmbH oder der Hersteller der jeweiligen defekten Komponente nur anhand einer dieser Informationen die Konfiguration Ihres Systems feststellen kann.

lean Services unterliegen keinen Reaktionszeiten. Umfangreiche Einsätze wie auch Einsätze außerhalb der vereinbarten Servicezeiten sind lean mindestens fünf Arbeitstage vor dem geplanten Termin anzukündigen.

## Tagessätze und Zuschläge

Personentage (PT, auch MT) sind definiert als Arbeitstage zu je acht zusammenhängenden Stunden zuzüglich einer halben Stunde Pause an Werktagen zwischen 08:00 und 17:00 Uhr.

lean Onsite Services (vor Ort) werden je angefangene Stunde berechnet. lean Remote Services (telefonisch, über Fernwartungsleitung) werden je angefangene Arbeitseinheit (1AE entspricht 15 Minuten) abgerechnet.

Werden Leistungen auf Wunsch des Auftraggebers durch die lean GmbH außerhalb der oben definierten Arbeitszeit geleistet, so gelten folgende Aufschläge:

| Arbeitszeit                                     | Aufschlag (additiv) |
|---|---------------------|
| Randzeiten (06:00 – 08:00 sowie 17:00 – 22:00): | +20 %               |
| Nacht (22:00 – 06:00):                          | +50 %               |
| Samstag:  | +40 %               |
| Sonntag:  | +80 %               |

## Spesen und Reisekosten

Die Anfahrtskosten mittels PKW werden mit 50 Cent je Kilometer berechnet. Die Reisezeit wird zum halben Stundensatz je Mitarbeiter berechnet. Die Entfernung wird in der Regel von der nächstgelegenen lean Geschäftsstelle oder dem nächstgelegenen Service-Stützpunkt zum Einsatzort berechnet. Ist der Einsatzort nicht weiter als 50 Kilometer von der nächstgelegenen lean Geschäftsstelle entfernt und beträgt die Einsatzdauer vor Ort mehr als vier Stunden, so fallen weder Spesen noch Reisekosten an. Andernfalls setzen sich die in Rechnung gestellten Spesen aus Flug, Bahn, PKW, Hotel, Taxi und / oder Verpflegung zusammen.

## Verbrauchsmaterial und Ersatzteile

Anfallende Kosten für Material, erforderliche Ersatzteile, zusätzliche Anlagen sowie für Leistungen von Dritten, die lean beauftragt hat, hat der Auftraggeber zusätzlich zu erstatten.

## Voraussetzungen und Pflichten des Auftraggebers

- Benennung eines Ansprechpartners für alle vertraglichen Belange
- Mitteilung aller für die zur Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und Bereitstellung eines Ansprechpartners für diese Informationsbeschaffung
- Herbeiführen sämtlicher notwendigen Entscheidungen und Bereitstellung eines Ansprechpartners für diese Entscheidungen
- Bereitstellung des defekten Systems für die Dauer des Service-Einsatzes
- Voraussetzung für den lean Support ist eine Bestandsaufnahme der software- und hardwareseitigen Systemkonfigurationen. Die Bereitstellung der Dokumentation erfolgt durch den Auftraggeber.

## Kooperationspartner und Hersteller

Betriebsleistungen werden teilweise durch Serviceverträge mit Kooperationspartnern abgedeckt. lean übernimmt keine Verantwortung für die Einhaltung der Service Level der Kooperationspartner. Ansprüche im Falle nicht erfüllter Services werden an den Auftraggeber abgetreten. Wartungsleistungen werden teilweise durch Serviceverträge mit den Herstellern der eingesetzten Produkte erbracht. lean übernimmt keine Verantwortung für die Einhaltung der Service Level der Hersteller-Wartungsverträge. Der Auftraggeber ist verantwortlich für den Abschluss und ggf. die Verlängerung der geeigneten Wartungsverträge für alle eingesetzten Hard- und Softwareprodukte. Der Auftraggeber ist verpflichtet, lean mit den notwendigen Informationen für die Nutzung der Wartungsverträge zu versorgen.

## Mitteilungen

Erklärungen und Mitteilungen zwischen den Parteien, die im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung stehen, sind an die folgende Adresse zu richten:  
lean GmbH, Bendahler Straße 106, D-42285 Wuppertal

## Laufzeit und Kündigung

Diese Vereinbarung tritt am Stichtag in Kraft und wird für die Mindestlaufzeit ab dem Stichtag geschlossen. Sofern die Vereinbarung nicht durch eine der Parteien unter Einhaltung der Kündigungsfrist schriftlich gekündigt wird, verlängert sich die Vereinbarung jeweils um ein weiteres Jahr. Die Mindestlaufzeit beträgt, sofern nicht anders vereinbart, 36 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt, sofern nicht anders vereinbart, 3 Monate.

Im Falle der Insolvenz der anderen Partei oder des Antrages auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei, sind beide Parteien berechtigt, diese Vereinbarung schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Jede Partei ist zur fristlosen, teilweisen oder vollständigen Kündigung dieser Vereinbarung ohne Abmahnung gegenüber der anderen Partei berechtigt, falls die andere Partei wesentliche Bestimmungen dieser Vereinbarung verletzt oder nicht erfüllt.

Jede Partei ist zur fristlosen, teilweisen oder vollständigen Kündigung dieser Vereinbarung durch schriftliche Erklärung gegenüber der anderen Partei berechtigt, falls die andere Partei Bestimmungen dieser Vereinbarung verletzt oder nicht erfüllt und die Verletzung nicht behoben bzw. die Erfüllung nicht nachgeholt werden kann; oder

- eine mögliche Behebung bzw. Nachholung nicht binnen 30 Tagen nach entsprechender schriftlicher Aufforderung der anderen Partei erfolgt.
- Bei Beendigung dieses Vertrages hat jede Partei der anderen unverzüglich und ohne Kosten für die andere Partei
- nach Wahl der anderen Partei die dieser Partei gehörenden unten genannten vertraulichen Informationen, einschließlich der zu diesem Zeitpunkt im Besitz der verpflichteten Partei befindlichen oder von dieser benutzten Kopien hiervon, entweder zurückzugeben oder zu zerstören und die Zerstörung nachzuweisen;
- alle vertraulichen Informationen (siehe unten), die in von den oder für die Parteien kontrollierten oder genutzten Computersystemen, Netzwerken, Dateien oder Software gespeichert sind, zu entfernen.

## Zusicherungen und Haftungsbegrenzungen

lean sichert zu, dass es ihre Verpflichtung aus dieser Vereinbarung mit angemessener Sorgfalt und unter Einbringung seiner Fertigkeiten erbringen wird. Sollte der Auftraggeber der Auffassung sein, dass lean ihre Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß erfüllt hat, so hat er dies lean unverzüglich anzuzeigen und ihr Gelegenheit zu geben, das Versäumnis in angemessener Zeit zu beheben.

Beide Parteien haften der jeweils anderen Partei nur für Schäden, die in vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Weise verursacht worden sind. Diese Haftungsbeschränkung gilt für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere für die Haftung aus Vertrag, aus positiver Vertragsverletzung oder wegen Verschuldens bei Vertragsverhandlungen sowie wegen unerlaubter Handlung.

Für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haften die Parteien auch bei leichter Fahrlässigkeit, jedoch nur in Höhe des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens.

Der Auftraggeber ist zu jeder Zeit für den Betrieb der Systemumgebung verantwortlich. Die Mitwirkung leans am Betrieb führt zu keiner Verantwortlichkeit oder Haftung von lean. Davon ausgenommen ist die Haftung bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Handlung.

#### **Vertraulichkeit**

Die Parteien verpflichten sich, alle technischen und geschäftlichen Informationen, die eine Partei (nachfolgend "Empfängerin") nach dieser Betriebsvereinbarung oder im Zusammenhang mit deren Erfüllung von der anderen Partei (nachfolgend "offenlegende Partei") erhält, gegenüber Dritten vertraulich zu halten und diesen nicht zu enthüllen oder sonstwie mitzuteilen. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt während der Vertragsdauer und nach Beendigung der Vereinbarung.

Zu den in Absatz 1 erwähnten technischen und geschäftlichen Informationen gehören insbesondere auch geschäftliche Information, technische Daten, Vermögensinformationen, gewerbliche Schutzrechte, Know-how, rechtliche Informationen, Computersoftware, Datenbanktechnologien, Designs, Marketing, Netzwerke, Websites und diese Vereinbarung.

Die in diesem Paragraphen enthaltene Verpflichtung gilt nicht für technische und geschäftliche Informationen, die

- ohne Verletzung dieser Vereinbarung allgemein zugänglich sind;
- der Empfängerin vor ihrer Mitteilung durch die offenlegende Partei bekannt und in ihren Aufzeichnungen enthalten sind;
- von der Empfängerin völlig unabhängig von ihrer Mitteilung durch die offenlegende Partei entwickelt werden;
- im Rahmen behördlicher oder gerichtlicher Verfahren offengelegt werden, wobei jedoch die Empfängerin verpflichtet ist, sich nach besten Kräften zu bemühen, die vertraulichen Informationen vertraulich zu halten, indem sie sich z. B. in solchen Verfahren auf bestehende Auskunftsverweigerungsrechte beruft, sowie der offenlegenden Partei sofort nach Kenntniserlangung oder Erhalt einer Anzeige von einem solchen Verfahren der offenlegenden Partei hierüber Mitteilung zu machen und ihr die Möglichkeit einzuräumen, etwa bestehende andere Rechtsbehelfe zu ergreifen, um die vertraulichen Informationen vertraulich zu halten.

#### **Abwerbung von Mitarbeitern**

Die Vertragspartner verpflichten sich, während der Laufzeit und innerhalb eines Jahres nach Ablauf des Vertrages keine Mitarbeiter des Partners einzustellen oder in einer selbständigen oder freiberuflichen Tätigkeit zu beschäftigen. Jede Zuwiderhandlung wird mit Euro 50.000,00 max. je Einzelfall geahndet.

#### **Übertragung**

Der Auftraggeber darf diese Vereinbarung oder einzelne Rechte und/oder Verpflichtungen nach dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung von lean nicht auf Dritte übertragen oder abtreten. Der Auftraggeber ist aber frei, andere Unternehmen mit den in dieser Vereinbarung geregelten Aufgaben und Verpflichtungen zu betrauen.

lean ist berechtigt, diesen Vertrag sowie alle sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten mit schuldbeitreitender Wirkung auf ein im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen.

#### **Verschiedenes**

Die Vereinbarung, zusammen mit allen Anlagen und Anhängen, stellt die gesamte Vereinbarung und Absprache zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung dar. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der Vereinbarung und den Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Internet abrufbar unter <http://www.lean.de/agb.html>) inklusive ihren Anhängen gehen die Regelungen der Vereinbarung denen der Anlage vor. Diese Vereinbarung kann nur durch eine schriftliche, von Vertretern beider Parteien rechtswirksam unterzeichnete Urkunde geändert werden, die ausdrücklich auf diese Vereinbarung Bezug nehmen und mit der vorliegenden Urkunde verbunden werden muss. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder nicht durchsetzbar, so lässt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung unberührt. Die unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung gilt als durch eine Bestimmung ersetzt, die dem von den Parteien mit der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung angestrebten Zweck in gesetzlich zulässiger Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für den Fall, dass die Parteien eine Frage im Vertrag irrtümlich nicht geregelt haben.

Die in diesem Schriftstück enthaltenen Informationen und Daten sind Eigentum der lean GmbH. Etwaige Vervielfältigungen, Verwendungen oder Offenlegungen, gleich ob im Ganzen oder in Teilen, sind nur in Abstimmung mit der Geschäftsleitung der lean GmbH zulässig.