

Nutzungsbedingungen für Dienstleistungen der BOC Group

1.	Anwendungsbereich	1
2.	Allgemeine Bestimmungen	1
2.1.	Leistungen und Mitwirkungspflichten	1
2.2.	Vergütung von Dienstleistungen	2
2.3.	Reisekosten	2
2.4.	Rücktritt von Dienstleistungen	2
3.	Produktanpassungen	2
3.1.	Allgemeines	2
3.2.	Change Requests	3
3.3.	Termine und Lieferung	3
3.4.	Nutzungsrechte	3
3.5.	Pflege von Produkthanpassungen	4
4.	Consulting- und technische Dienstleistungen	4
4.1.	Allgemeines	4
4.2.	Nutzungsrechte	4
5.	Standard - Schulungen/Seminare/Trainings	4
5.1.	Allgemeines	4
5.2.	Nutzungsrechte	5
5.3.	Termine und Stornierungen	5

1. Anwendungsbereich

1.1.1. Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen für Dienstleistungen liegen für alle gegenwärtigen und zukünftigen Vereinbarungen als Regelwerk zugrunde, welche zwischen BOC Products & Services AG bzw. ihren Tochtergesellschaften (im Folgenden gemeinsam „BOC“) auf der einen Seite und den Kunden von BOC auf der anderen Seite nach dem 01.07.2019 geschlossen werden und von BOC angebotene Dienstleistungen betreffen, selbst wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die Nutzungsbedingungen für Dienstleistungen Bezug genommen wird.

1.1.2. Diese Nutzungsbedingungen für Dienstleistungen werden durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BOC ergänzt (im Folgenden „AGB“). Bei sich widersprechenden Regelungen gilt folgende Rangfolge: 1. Regelungen aus dem Einzelvertrag (Angebot), vor 2. diesen Nutzungsbedingungen, vor 3. den AGB von BOC.

1.1.3. Die AGB sowie die Nutzungsbedingungen sind unter www.boc-group.com/AGB abrufbar.

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1. Leistungen und Mitwirkungspflichten

2.1.1. BOC bietet vereinbarungsgemäß insbesondere die folgenden Leistungen an:

- Produktpassungen
- Consulting- und technische Dienstleistungen
- Schulungen, Seminare und Trainings

2.1.2. BOC erbringt die jeweiligen Leistungen nach dem zum Abschluss des Vertrags aktuellen Stand der Technik, aktuellem Wissens- und Erkenntnisstand und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.

2.1.3. Die jeweiligen Leistungen werden durch BOC je nach Zweckmäßigkeit entweder am Standort des Kunden, bei einem Dritten oder an einem der Standorte von BOC erbracht.

2.1.4. Den Kunden treffen sämtliche Mitwirkungspflichten, die zur Erfüllung der vereinbarten Leistungserbringung erforderlich sind und im Einflussbereich des Kunden liegen. Ergeben sich durch unzureichende Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden Verzögerungen, so gehen diese zu seinen Lasten.

2.1.5. BOC ist immer bemüht ein bestmögliches Ergebnis im Sinne des Kunden zu erzielen. Für spezifische Aufgaben kann im Bedarfsfall ein zu erzielendes Ergebnis vereinbart werden.

2.2. Vergütung von Dienstleistungen

2.2.1. Die jeweiligen Leistungen werden vereinbarungsgemäß entweder pauschal oder nach Aufwand verrechnet.

2.2.2. Erfolgt die Vergütung nach tatsächlichem Aufwand wird der Arbeitsaufwand zum angebotenen Tagessatz anteilig verrechnet. Grundsätzlich entspricht ein Arbeitstag 8 Stunden. Es kann eine Kostengrenze vereinbart werden.

2.2.3. Entstehen BOC aufgrund kundenseitiger Versäumnisse zusätzliche Aufwände, so werden diese dem Kunden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.

2.2.4. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen BOC die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der entgangene Gewinn sind vom Kunden zu tragen.

2.2.5. Im Übrigen richten sich die Zahlungskonditionen nach den Bestimmungen der AGB.

2.3. Reisekosten

2.3.1. Soweit nicht anders vereinbart werden Reisekosten für erforderliche Reisen von BOC Mitarbeitern nach tatsächlichem Aufwand vom Kunden erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien). Bei Bedarf kann einzelvertraglich eine Vereinbarung zur Verrechnung pauschaler Reisekosten nach Tagessätzen getroffen werden. Erfolgt die Reisekostenabrechnung pauschal nach Tagessätzen, müssen keine Belege vorgelegt werden.

2.4. Rücktritt von Dienstleistungen

2.4.1. Tritt der Kunde von vereinbarten Dienstleistungen zurück, hat dieser tatsächlich angefallene Reproduktions- und Stornofolgekosten (insbesondere Stornogebühren für gebuchte Veranstaltungsorte, Catering, technisches Equipment, Transportunternehmen, Reisekosten etc.) zu ersetzen.

2.4.2. Für Standard Schulungen finden darüber hinaus die spezifischen Stornierungsbedingungen aus Abschnitt 5.3.2 Anwendung.

3. Produktpassungen

3.1. Allgemeines

3.1.1. Die fachliche und technische Spezifikation von Produktpassungen sowie das darauf basierende Angebot werden in enger Abstimmung zwischen dem Kunden und BOC erstellt. Die Anforderungen und Detail-Spezifikationen werden verbindlich in einem Pflichtenheft definiert.

3.1.2. Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrags gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist BOC verpflichtet dies dem Kunden umgehend anzuzeigen. Ändert der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft er nicht die Voraussetzungen um die Ausführung zu ermöglichen, kann BOC die Ausführung ablehnen. Wurde die Ausführung in Folge eines Versäumnisses des Kunden oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Kunden unmöglich, ist BOC berechtigt vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit angefallenen Kosten und Spesen sind vom Kunden zu ersetzen.

3.1.3. Arbeitsergebnisse werden dem Kunden vorgelegt, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich der Vereinbarung ergibt. Rügt der Kunde allfällige Mängel nicht innerhalb von 30 Tagen nach Vorlage, so gilt das Arbeitsergebnis als mängelfrei abgenommen.

3.1.4. Gegebenenfalls auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Kunden ausreichend dokumentiert an BOC zu melden. BOC ist um rasche Mängelbehebung bemüht. Liegen schriftlich gemeldete wesentliche Mängel in einem Ausmaß vor, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach der Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

3.1.5. Der Kunde ist nicht berechtigt die Abnahme wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

3.2. Change Requests

3.2.1. Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen der Leistungsbeschreibung verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss eine genaue Beschreibung derselben, den Grund für die Änderung, den Einfluss auf die Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch schriftliche Annahme bindend.

3.3. Termine und Lieferung

3.3.1. BOC ist bestrebt die vereinbarten Termine möglichst einzuhalten. Im Bedarfsfall können auch Fixtermine vereinbart werden.

3.3.2. Die angestrebten Termine können nur eingehalten werden, wenn der Kunde alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung, vollständig und zeitgerecht zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt.

3.3.3. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, gelten nicht als von BOC verursacht und begründen dadurch keinen durch BOC zu vertretenden Verzug. Resultieren daraus Mehrkosten trägt diese der Kunde.

3.3.4. Bei Aufträgen die mehrere Einheiten bzw. Teile umfassen ist BOC berechtigt Teillieferungen durchzuführen und Teilrechnungen zu legen. Darüber hinaus können Anzahlungen vereinbart werden. Ansonsten erfolgt die Rechnungslegung mit Lieferung des Gesamtergebnisses.

3.4. Nutzungsrechte

3.4.1. Alle Rechte an Produkthanpassungen, insbesondere das Urheberrecht, stehen ausschließlich BOC zu. Dies gilt auch soweit die Produkthanpassungen durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden sind. Der Kunde erhält an den Produkthanpassungen ein zeitlich unbegrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht die Produkthanpassungen bestimmungsgemäß zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht kann nur gemeinsam mit einem aufrechten Nutzungsrecht für das Produkt (Standardsoftware) in kompatibler Version ausgeübt werden.

3.4.2. Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Anpassung werden keine über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinausgehenden Rechte erworben.

3.5. Pflege von Produktpassungen

3.5.1. Kundenspezifische Anpassungen werden immer für eine bestimmte Version des Produkts (Standardsoftware) entwickelt. Entscheidet sich der Kunde ein nachfolgendes Release des Produkts zu beziehen bedarf es ggf. weiterer Anpassungen, um die Kompatibilität der neuen Version des Produkts mit den zuvor getätigten Anpassungen sicherzustellen. Sofern nicht anders vereinbart, werden damit verbundene Aufwendungen dem Kunden nach aktueller Preisliste gesondert in Rechnung gestellt.

3.5.2. Die Pflege von Produktpassungen erfolgt auf Basis einer Sondervereinbarung. Der Abschnitt Produktpflege der jeweils vereinbarten Nutzungsbedingungen (Cloud oder On Premise) gilt sinngemäß.

4. Consulting- und technische Dienstleistungen

4.1. Allgemeines

4.1.1. BOC bietet im Rahmen von Consulting- und technischen Dienstleistungen insbesondere folgende Dienstleistungen an:

- Lösungskonzeption
- Methodenentwicklung und -umsetzung
- Allgemeine und kundenspezifische Produkt-, Methoden- und Anwenderschulungen
- Einführungsunterstützung und laufende Betriebsunterstützung
- Projektspezifische Beratungsleistungen

4.1.2. Der Umfang eines konkreten Beratungsauftrags wird in Einzelvereinbarungen getroffen.

4.1.3. Der Kunde sorgt dafür, dass die organisatorischen Rahmenbedingungen bei Erfüllung des Beratungsauftrages an seinem Geschäftssitz ein möglichst ungestörtes, dem raschen Fortgang des Beratungsprozesses förderliches Arbeiten erlauben. Zudem legt der Kunde alle für die Erfüllung und Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und Informationen zeitgerecht vor und setzt BOC von allen Vorgängen und Umständen, die für die Ausführung von Bedeutung sind, in Kenntnis. Dies gilt auch für alle Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit bekannt werden.

4.2. Nutzungsrechte

4.2.1. Von BOC im Rahmen von Consulting- oder technischen Dienstleistungen zur Verfügung gestellte Unterlagen oder Materialien, dürfen nur im Kontext der gegenständlichen Leistung genutzt werden. Insbesondere dürfen diese nicht vervielfältigt, veröffentlicht, verbreitet, gewerblich genutzt oder an Dritte weitergegeben werden. Das geistige Eigentum daran wird in keinem Fall übertragen.

5. Standard - Schulungen/Seminare/Trainings

5.1. Allgemeines

5.1.1. BOC führt umfassende, aufeinander aufbauende und modular gestaltete Standard-Schulungen, Standard-Seminare und Standard-Trainings (nachfolgend gemeinsam Schulung) durch. Diese Schulungen werden als offene und exklusive Schulungen angeboten.

5.1.2. Offene Schulungen können für einzelne Mitarbeiter zu einem pro Teilnehmer zu zahlenden Pauschalbetrag gebucht werden. Sie werden in Räumlichkeiten von BOC abgehalten und finden, sofern nicht anders vereinbart, ab einer Teilnehmeranzahl von 4 Personen statt. Die didaktischen Mittel, um eine erfolgreiche Erreichung der Lernziele zu gewährleisten, sind auf eine Teilnehmerzahl von maximal 8 Personen ausgelegt. Anmeldungen werden nach dem Zeitpunkt ihres Eintreffens berücksichtigt und werden mit schriftlicher Bestätigung wirksam.

5.1.3. Exklusive Schulungen können zu einem Pauschalbetrag für alle Teilnehmer gebucht werden. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 8 Personen beschränkt. Exklusive Schulungen werden nach Vereinbarung wahlweise in Räumlichkeiten von BOC, des Kunden oder in sonstigen Räumlichkeiten abgehalten.

5.1.4. Wird die Schulungsdauer in Tagen angegeben entspricht ein Tag grundsätzlich 8 Stunden inkl. Pausen.

5.2. Nutzungsrechte

5.2.1. Multimediale Aufzeichnungen (Audio/Video/Foto) von Schulungen sind, sofern nicht eine entgeltliche Zusatzvereinbarung getroffen wurde, nicht gestattet.

5.2.2. Von BOC zur Verfügung gestellte Schulungsunterlagen sind in der vom Kunden zu entrichtenden Pauschalgebühr enthalten. Diese Schulungsunterlagen sind ausschließlich zum persönlichen Gebrauch des Teilnehmers/der Teilnehmerin bestimmt und bleiben jedenfalls im geistigen Eigentum von BOC. Diese Unterlagen dürfen nur im Kontext der erbrachten Schulung verwendet werden. Insbesondere dürfen diese nicht vervielfältigt, veröffentlicht, verbreitet, gewerblich genutzt oder an Dritte weitergegeben werden.

5.3. Termine und Stornierungen

5.3.1. BOC behält sich das Recht vor, Termine unter Einhaltung einer zweiwöchigen Frist zu ändern oder zu stornieren, insbesondere dann, wenn die Mindestteilnehmeranzahl für offene Schulungen nicht erreicht wurde. Sollte es zu einer Stornierung durch BOC kommen, ist BOC bemüht dem Kunden möglichst zeitnah einen alternativen Termin anzubieten. Schadenersatzansprüche des Kunden aufgrund von Stornierungen durch BOC sind ausgeschlossen.

5.3.2. Ein kostenfreier Rücktritt des Kunden von einer Standard Schulung ist ohne Angabe von Gründen bis 28 Tage vor dem Vereinbarten Termin möglich. Bei Rücktritt ab 27 Tage bis 8 Tage vor Schulungsbeginn wird ungeachtet des Rücktrittsgrundes eine Stornogebühr in Höhe von 50 % des Pauschalentgelts verrechnet. Tritt der Kunde 7 Tage vor Schulungsbeginn zurück, erscheint er nicht zur Schulung oder besucht er die Schulung nicht zur Gänze wird das gesamte Pauschalentgelt verrechnet. Wurde eine offene Schulung gebucht hat der Kunde jederzeit das Recht einen internen Vertreter zur Schulungsteilnahme zu benennen. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist muss die schriftliche Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist BOC zugegangen sein.