

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Professional Services Proalpha Field Service Management/SERVICE 1

1. Vertragsgegenstand

- (1) Verwender dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) ist die Proalpha Software Austria GmbH, eingetragen im Firmenbuch am Landesgericht Graz, Fn 135598i, sowie deren verbundenen Unternehmen („Proalpha“).
- (2) Gegenstand dieser AGB sind ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von Customizing und Integrationsleistungen für Proalpha Field Service Management durch Proalpha. Hierunter fallen alle im Zusammenhang mit Proalpha Field Service Management zu erbringenden Beratungs-, Customizing-, Entwicklungs- und / oder Support-Dienstleistungen. Für diese Leistungen gelten neben den AGB für Professional Services die hier einschlägigen AGB für das Customizing und die Integration von Proalpha Field Service Management. Die Überlassung von Proalpha Field Service Management unterfällt den gesonderten AGB für Lizenzen (Kauf und Subscription) und ist nicht Bestandteil dieser AGB.
- (3) Für nach der Scrum-Methodik abgewickelte Projekte werden vom Kunden oder von den Vertragspartnern anstelle einer Dokumentation gemeinsam User Stories erstellt, aus denen sich die jeweiligen Anforderungen des Kunden ergeben. Wird eine User Story auf Wunsch vom Kunden in einen Sprint aufgenommen und von Proalpha umgesetzt, so wird eine kurze Beschreibung, ein sogenanntes Design, erstellt. Die Erstellung des Designs erfolgt durch Proalpha, es sei denn, der Kunde wünscht das Design selbst oder gemeinsam mit Proalpha zu erstellen. Das Design beschreibt das zu erwartende Ergebnis und enthält, falls erforderlich, konzeptionelle Hinweise.
- (4) Bei Zweifeln und Widersprüchen gelten die einzelnen Dokumente in folgender Rangfolge:
 - a. Das Angebot bzw. Einzelvereinbarung,
 - b. sofern vorhanden: Dokumentation oder User Story,
 - c. diese AGB, sowie
 - d. die AGB Professional Services.

2. Leistungsumfang

- (1) Die Scrum-Methodik sieht vor, Aufgaben und Prioritäten mit hoher Flexibilität unmittelbar vor deren Abarbeitung zwischen Proalpha und den Projektbeteiligten des Kunden entsprechend

den kundenindividuellen Anforderungen abzustimmen und festzulegen. Die einzelnen Leistungsschritte (Sprints) umfassen die Festlegung, Entwicklung, den Test und die Freigabe einzelner Aufgaben und werden jeweils in gemeinsam festgelegten Zeitabschnitten (z. B. von zwei bis vier Wochen) abgearbeitet. Das Ergebnis eines jeden Sprints wird in einem Sprint Review geprüft (Definition of Done).

- (2) Proalpha erstellt Dokumentationen und User Stories in deutscher Sprache, sofern nicht anderweitig im Auftrag spezifiziert. Belege, Aufzeichnungen und Tätigkeitsnachweise werden in deutscher Sprache erstellt.
- (3) Beide Vertragspartner benennen projektspezifisch in der jeweiligen Einzelvereinbarung schriftlich einen verantwortlichen Projektleiter und einen Stellvertreter.
- (4) Proalpha wird dem Kunden nach der Fertigstellung der einzelnen Projektphasen respektive Sprints die geschuldeten Arbeitsergebnisse übergeben. Die Übergabe der Arbeitsergebnisse erfolgt auf elektronischem Weg, sofern kein spezifisches Format vereinbart wurde.
- (5) Für die Erbringung der Leistungen auf Basis der Scrum-Methodik definieren die Vertragspartner einen Leistungszeitraum. Die konkreten Leistungstermine werden durch die Projektverantwortlichen im Einzelfall schriftlich konkretisiert.
- (6) Proalpha erbringt Lieferungen und Leistungen grundsätzlich mit ihren eigenen Betriebsmitteln. Sofern der Zugang zum Computernetzwerk des Kunden notwendig, aber mit den Betriebsmitteln von Proalpha nicht möglich ist oder gestattet wird, stellt der Kunde die dazu notwendigen Betriebsmittel im üblichen Umfang kostenlos zur Verfügung.
- (7) Proalpha kann Leistungen in Abstimmung mit dem Kunde durch Remote Access erbringen. Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen und gewährt Proalpha nach entsprechender Ankündigung Zugang zu der betroffenen Systemumgebung des Kunden. Die schriftlich festgelegten Sicherheitshinweise sind zwingend zu beachten.

3. Mitwirkungspflicht des Kunden

- (1) Der Kunde definiert die Anforderungen an die von zu erbringenden Leistungen, damit Proalpha

in die Lage versetzt wird, ein schriftliches Angebot für die angeforderten Leistungen zu erstellen. Der Kunde hat Proalpha die zur Durchführung der zu erbringenden Leistungen erforderlichen und von Proalpha jeweils angeforderten Unterlagen und Informationen rechtzeitig, korrekt, vollständig und kostenlos zur Verfügung zu stellen, dies gilt auch für Informationen über vorhandene Anlagen, Geräte, Programme und Programmteile, die mit den zu erbringenden Leistungen von Proalpha zusammenwirken sollen.

- (2) Der Kunde wirkt bei der Erbringung der Leistung mit, insbesondere bei der Definition der Migrationsstrategie, der Definition/Review von Testfällen (Test-Cases) für User Acceptance Test, der Durchführung von User Acceptance Tests (als Ergänzung zu den automatisierten Tests) und bei der lokalen Schulung der Anwender (Train-the-Trainer Konzept).
- (3) Weitere Einzelheiten der Mitwirkung des Kunden z.B. die Mitwirkung durch Mitarbeiter des Kunden, die Zurverfügungstellung von Systemen und Programmen, Testdaten und Arbeitsplätzen sowie die Fristen und Termine hierfür werden schriftlich mit dem Projektteam des Kunden vereinbart.

4. Leistungsänderungen

Bei Leistungen, die nach der Scrum-Methode erbracht werden, wird klargestellt, dass eine Leistungsänderung nur vorliegt, wenn das in einer Bestellung vereinbarte Leistungskontingent (Budget) verändert wird. Die durch die Scrum-Vorgehensweise möglichen und zwischen den Projektbeteiligten festgelegten Änderungen der inhaltlichen Leistung innerhalb einer bestehenden Einzelbestellung fallen nicht unter die Regelungen dieses Abschnitts 4.