Ergänzende Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware*

– EVB-IT Pflege S-AGB –

1 Gegenstand des Vertrages ... 2
2 Art und Umfang der Pflegeleistungen ... 2
3 Störungsklassifizierung ... 5
4 Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* ... 5
5 Dokumentation ... 5
6 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers ... 6
7 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer ... 6
8 Vergütung ... 6
9 Verzug ... 7
10 Mitwirkung des Auftraggebers ... 8
11 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Pflegeleistungen ... 8
12 Schutzrechte Dritter ... 9
13 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen ... 9
14 Haftungsbeschränkung ... 10
15 Laufzeit und Kündigung ... 10
16 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss ... 10
17 Haftpflichtversicherung ... 10
18 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit ... 11
19 Zurückbehaltungsrechte ... 11
20 Textform ... 11
21 Anwendbares Recht ... 12

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Pflege S-AGB definiert.

Ergänzende Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware*

– EVB-IT Pflege S-AGB –

1 Gegenstand des Vertrages

1.1 Gegenstand des Vertrages sind die dort vereinbarten Pflegeleistungen des Auftragnehmers für die vereinbarte Standardsoftware*.

1.2 Die Pflegeleistungen Störungsbeseitigung und Installation neuer Programmstände* sind Werkleistungen.

1.3 Soweit nicht anders vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die Pflegeleistungen zu dem bei Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.

1.4 Der Auftragnehmer ist zur Erbringung der vereinbarten Pflegeleistungen mit Hilfe von automatisierten Verfahren nur dann berechtigt, wenn er im Angebot das zu verwendende Produkt benennt und gleichzeitig den Tatsachen entsprechend gewährleistet, dass dieses Produkt keine Kommunikationsfunktionen zu Dritten und keine andere den Interessen des Auftraggebers zuwiderlaufende Funktionalität aufweist. Insbesondere darf das Produkt keine Funktionalitäten zum Ausspähen von Daten enthalten, keine Informationen über die IT-Systeme, deren Daten, deren Lizenzierung oder das Benutzerverhalten an Dritte übermitteln, zu anderen Zwecken als für die Erbringung der Pflegeleistungen oder derart speichern, dass Dritte darauf Zugriff nehmen könnten. Die Auswechslung bzw. der Einsatz eines neuen Releases* des Produkts bedarf der ausdrücklichen Einwilligung des Auftraggebers im Einzelfall. Der Auftraggeber wird einwilligen, wenn der Auftragnehmer in Bezug auf das neu einzusetzende Produkt die oben genannte Gewährleistung übernommen hat. Liegen zureichende tatsächliche Anhaltspunkte dafür vor, dass das Produkt den vorgenannten Anforderungen nicht entspricht und kann der Auftragnehmer diese nicht ausräumen, kann der Auftraggeber den Einsatz des Produktes untersagen.

1.5 Der Auftragnehmer überlässt die im Rahmen des Vertrages zu überlassenden neuen Programmstände* frei von Schaden stiftender Software*. Dies ist mit aktueller Scan-Software zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Lieferung zu prüfen. Der Auftragnehmer erklärt jeweils, dass die Prüfung keinen Hinweis auf Schaden stiftende Software* ergeben hat. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken.

Der Auftragnehmer gewährleistet darüber hinaus, dass die von ihm zu liefernden neuen Programmstände* frei von Funktionen sind, die die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Standardsoftware*, anderer Soft- und/oder Hardware oder von Daten gefährden und den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen des Auftraggebers zuwiderlaufen durch

- Funktionen zum unerwünschten Absetzen/Ausleiten von Daten,
- Funktionen zur unerwünschten Veränderung/Manipulation von Daten oder der Ablauflogik oder
- Funktionen zum unerwünschten Einleiten von Daten oder unerwünschte Funktionserweiterungen.

Unerwünscht ist eine mögliche Aktivität einer Funktion, wenn die Aktivität so weder vom Auftraggeber in seiner Leistungsbeschreibung gefordert, noch vom Auftragnehmer unter konkreter Beschreibung der Aktivität und ihrer Funktionsweise angeboten, noch im Einzelfall vom Auftraggeber ausdrücklich autorisiert („opt-in“) wurde.

1.6 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, Pflegeleistungen für Programmstände* zu erbringen, soweit diese vom Herstellersupport abhängen und der Hersteller diesen Support nicht mehr allgemein anbietet.

2 Art und Umfang der Pflegeleistungen

2.1 Überlassung neuer Programmstände*

2.1.1 Soweit die Überlassung neuer Programmstände* vereinbart ist, erfolgt diese jeweils unverzüglich, nachdem der Programmstand* verfügbar ist. Diese Verpflichtung bezieht sich auf sämtliche neuen Programmstände*, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.1.2 Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, nach Maßgabe der im Vertrag vereinbarten Bedingungen Programmstände* zur Umsetzung von Änderungen solcher Rechtsvorschriften und

technischer Normen zu überlassen, die für die Nutzbarkeit der Standardsoftware* für den bestimmungsgemäßen Gebrauch erheblich sind. Im Vertrag können darüber hinaus weitere Fälle vereinbart werden, in denen Programmstände* zu überlassen sind. Hierzu können z.B. Anpassungen an geänderte Verwaltungsvorschriften, Tarife oder Schnittstellenanpassungen gehören. Sind derartige Programmstände* nicht verfügbar, hat der Auftragnehmer diese zu erstellen bzw. erstellen zu lassen.

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber die geschuldeten Programmstände* rechtzeitig vor dem Inkrafttreten der jeweiligen Vorschrift oder Norm bzw. dem Zeitpunkt der vorgesehenen Änderung bzw. Anpassung. Erfolgt die Überlassung nicht spätestens zu diesen Terminen, ist der Auftragnehmer unbeschadet davon verpflichtet, dem Auftraggeber eine Übergangslösung bereitzustellen. Soweit ihm die Überlassung des Programmstandes* bzw. die Bereitstellung der Übergangslösung zu diesen Terminen zeitlich nicht zumutbar ist, haben sie innerhalb einer angemessenen Frist zu erfolgen.

2.1.3 An neuen Programmständen* räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber stets die Rechte ein, die für die vorherige Fassung der Standardsoftware* bzw. den vorherigen Programmstand* bestehen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, von neuen Programmständen* eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Ist der Auftragnehmer nicht in der Lage, dem Auftraggeber an einem neuen, von ihm zu überlassenen Programmstand* der Standardsoftware* die Rechte zu verschaffen, die der Auftraggeber an dem vorherigen Programmstand* hat, z.B. weil der Hersteller der Standardsoftware* diese nur zu geänderten Nutzungsbedingungen anbietet, ist er verpflichtet, dem Auftraggeber vor der Überlassung die Nutzungsrechtseinschränkungen gegenüber dem vorherigen Programmstand* im Detail aufzuzeigen und die Konsequenzen für den praktischen Einsatz beim Auftraggeber zu erläutern, soweit wie der Auftragnehmer Kenntnis über die Systemumgebung des Auftraggebers erhält, in der die Standardsoftware* eingesetzt wird. Dies gilt entsprechend, wenn der neue Programmstand* gegenüber dem vorherigen Programmstand* Funktionseinschränkungen aufweist. Soweit technisch möglich und dem Auftragnehmer zumutbar, wird dieser dem Auftraggeber eine Ersatzlösung vorschlagen und vor weiteren diesbezüglichen Maßnahmen dessen Entscheidung abwarten. Weitere Ansprüche und Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung* dienenden Vervielfältigungen sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs. Wird ein neuer Programmstand* überlassen, ist der Auftraggeber berechtigt, anstelle des neuen Programmstandes* weiterhin auch die vorherigen Programmstände* in dem dafür vereinbarten Umfang zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine Parallelnutzung neuer und alter Programmstände* ist jedoch nur insoweit zulässig, als dadurch insgesamt keine Überschreitung der Grenzen der vereinbarten Nutzungsrechte eintritt. Soweit der Auftragnehmer zur Überlassung eines neuen Programmstandes* verpflichtet ist, ist diese Verpflichtung mit der Überlassung auch dann erfüllt, wenn der Auftraggeber den neuen Programmstand* nicht nutzt.

Unterliegen die neuen Programmstände* Exportkontrollvorschriften, weist der Auftragnehmer im Vertrag darauf hin.

2.1.4 Soweit der Auftragnehmer zur Installation neuer Programmstände* verpflichtet ist, hat er dem Auftraggeber zuvor die Gelegenheit zu geben zu verlangen, dass der Auftragnehmer diese Programmstände*

- nicht unverzüglich, sondern zu einem späteren, zwischen den Parteien abgestimmten Zeitpunkt innerhalb der Laufzeit des Vertrages oder
- nur unter Beachtung zumutbarer Auflagen des Auftraggebers (z.B. unter Beachtung von Sicherheitsvorschriften)

installiert.

2.2 Störungsbeseitigung

Ist Störungsbeseitigung vereinbart, trifft der Auftragnehmer die dafür notwendigen Maßnahmen. Insbesondere ist der Auftragnehmer verpflichtet, einen die Störung* beseitigenden Programmstand* bereitzustellen. Ist ein die Störung* beseitigender Programmstand* nicht verfügbar, hat der

Auftragnehmer zunächst eine Umgehungslösung* zur Verfügung zu stellen und sich beim Hersteller der Standardsoftware* für die baldmögliche Überlassung eines die Störung* beseitigenden Programmstandes* einzusetzen. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer hierüber Auskunft erteilen.

Im Rahmen der Pflicht zur Bereitstellung einer Umgehungslösung* kann der Auftraggeber in der Regel keinen Eingriff in den Objekt- oder Quellcode* der Standardsoftware* verlangen.

2.2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist ein neuer Programmstand* vom Auftraggeber zu übernehmen, wenn er der Beseitigung von Störungen* dient. Zur Übernahme eines neuen Programmstandes* ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, weil der neue Programmstand* wesentlich von der vereinbarten Ausführung abweicht.

Übernimmt der Auftraggeber einen neuen Programmstand* aus diesem Grunde nicht, wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist.

Übernimmt der Auftraggeber einen neuen Programmstand*, gilt Folgendes:

- Enthält der neue Programmstand* mehr Funktionalität als der im Vertrag aufgeführte Programmstand* (Mehrleistung), ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung nur verpflichtet, wenn er diese Mehrleistung nutzen will. Dazu zählt auch der Fall, dass er die Mehrleistung nutzt, obwohl er den neuen Programmstand* auch ohne die Mehrleistung vertragsgemäß nutzen könnte, nicht jedoch der Fall, dass er die bisherige Funktionalität nur zusammen mit der Mehrleistung nutzen kann. Eine Mehrvergütung entfällt, soweit die Überlassung des neuen Programmstandes* bereits Gegenstand der Leistungsverpflichtung gemäß Ziffer 2.1 ist.
- Entstehen ihm durch die Nutzung des neuen Programmstandes* höhere Kosten als zuvor, gehen diese zu Lasten des Auftragnehmers. Dies gilt nicht, soweit diese höheren Kosten darauf zurückzuführen sind, dass der Auftraggeber vorhandene Mehrleistungen nutzen will. Satz 2 des ersten Aufzählungspunktes dieser Ziffer 2.2.1 gilt entsprechend.

Tritt die gleiche Störung* nach Abschluss der Pflegeleistung wieder auf und beruht die Störung* auf der gleichen Ursache, gilt sie als nicht beseitigt. Hat der Auftraggeber die Störung* vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Pflege vereinbart, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber eine angemessene Vergütung für die Störungsbeseitigung verlangen.

2.3 Hotline

2.3.1 Ist eine Hotline vereinbart und finden sich keine abweichenden Regelungen dazu im Vertrag, nimmt der Auftragnehmer telefonische Störungsmeldungen, soweit eine Störungsbeseitigung vereinbart ist und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung der Standardsoftware* auf. Der Auftragnehmer wird, soweit möglich, die gemeldete Störung* durch telefonische Anleitung oder, soweit vereinbart, durch Teleservice* noch während des Telefonats beseitigen und, wenn vereinbart, Fragen zur Nutzung der Standardsoftware* beantworten. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist der Auftragnehmer verpflichtet,

- die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail zu übermitteln bzw.
- die Störungsmeldung zur Störungsbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterzuleiten. Ist keine Störungsbeseitigung gemäß Ziffer 2.2 vereinbart, unterbreitet der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Angebot zur Störungsbeseitigung auf der Grundlage der vereinbarten Vergütung oder, wenn eine solche nicht vereinbart ist, zu angemessenen Bedingungen.

Ist die Nutzung eines Ticketsystems* vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Störungsmeldung nebst erläuternder Informationen in dieses einzustellen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Störungsmeldung bereits im Telefonat erledigt wurde oder nicht.

2.3.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist jeder geschulte Nutzer beim Auftraggeber zur Nutzung der Hotline berechtigt.

2.3.3 Der Auftragnehmer wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das zur Erfassung und ersten Klärung der Störungsmeldung qualifiziert ist. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Hotline deutschsprachig zu besetzen.

2.3.4 Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) nur zur Entgegennahme und einer ersten Zuordnung von Anrufen zulässig.

2.3.5 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Hotline personell und technisch so auszustatten, dass innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ihre ständige Erreichbarkeit gewährleistet ist. Er hat dabei das zu erwartende Aufkommen an Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen zu berücksichtigen und die Möglichkeit paralleler telefonischer Fragen bzw. Störungsmeldungen sicher zu stellen. Kann die Beseitigung einer Störung* bzw. die Beantwortung komplexer Anwenderfragen nicht durchgängig von demselben Mitarbeiter des Auftragnehmers bis zum erfolgreichen Abschluss betreut werden, ist der Vorgang und dessen Bearbeitungsfortschritt so zu protokollieren, dass durch den Mitarbeiterwechsel kein wesentlicher Zeitverlust entsteht.

2.3.6 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die Hotline über Mehrwertdienste-, Mobilfunkrufnummern oder Auslandsrufnummern anzubieten.

3 Störungsklassifizierung

3.1 Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

3.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung* liegt vor, wenn die Nutzung der Standardsoftware* unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

3.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung* liegt vor, wenn die Nutzung der Standardsoftware* erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung* liegt auch vor, wenn die leichten Störungen* insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung der Standardsoftware* führen.

3.1.3 Eine leichte Störung* liegt vor, wenn die Nutzung der Standardsoftware* ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

4 Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

4.1 Sind keine Servicezeiten* vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Erfüllungsort) als Servicezeiten*.

4.2 Sind keine Reaktionszeiten* vereinbart, ist mit den Pflegeleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* zu beginnen. Sind keine Wiederherstellungszeiten* vereinbart, sind die Pflegeleistungen in angemessener Frist abzuschließen.

4.3 Hält der Auftragnehmer vereinbarte Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten* nicht ein, gerät er nach deren Überschreitung auch ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass er die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat.

4.4 Bei werkvertraglichen Pflegeleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Wiederherstellungserklärung, z.B. bei Beseitigung einer Störung* die Erklärung der Betriebsbereitschaft.

5 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Pflegeleistungen in angemessener Art und Weise, soweit nicht anders vereinbart, in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und macht sie dem Auftraggeber zugänglich. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer

Übersicht über alle durch den Auftragnehmer überlassenen und ggf. durch ihn installierten Programmstände*. Ebenso überlässt er die Begleitunterlagen (z.B. Lizenzschein, Lizenzkey).

6 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

6.1 Auf die mit der Überlassung neuer Programmstände* verbundenen Konsequenzen für den bestimmungsgemäßen Einsatz der Standardsoftware*, hat der Auftragnehmer vor der Überlassung der neuen Programmstände* hinzuweisen. Hierzu zählen auch Änderungen der Nutzbarkeit.

6.2 Soweit Störungsbeseitigung, die Installation neuer Programmstände oder eine sonstige Pflegeleistung vereinbart ist, gilt Folgendes:

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber unverzüglich in Textform mitteilen, wenn eine Vorgabe, oder Forderung des Auftraggebers oder eine sich aus den vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers ergebende Handlung in wesentlichem Umfang fehlerhaft, unvollständig, widersprüchlich oder nicht wie vereinbart ausführbar ist, bzw. eine für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht.

Er wird insbesondere mitteilen, wenn bestehende Nutzungsrechte für die Nutzung neuer Programmstände* nicht ausreichend sind.

6.3 Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung der Pflegeleistungen nicht hätte erkennen müssen. Sofern mit zumutbarem Aufwand möglich, hat er dem Auftraggeber gleichzeitig die ihm erkennbaren Folgen in Textform mitzuteilen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen, die nicht für die Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich sind.

7 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer

7.1 Der Auftragnehmer erbringt die Leistung durch Personal, das entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen qualifiziert ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Erbringung von ggf. geschuldeten Leistungen vor Ort nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt in deutscher Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.2 Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Subunternehmer nur einsetzen oder eingesetzte Subunternehmer nur auswechseln, wenn der Auftraggeber dem ausdrücklich zustimmt. Die Zustimmung kann nicht aus sachwidrigen Gründen verweigert werden. Die Einarbeitung des neuen Subunternehmers erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers. Für die im Angebot des Auftragnehmers benannten Subunternehmer gilt die Zustimmung des Auftraggebers als erteilt.

8 Vergütung

8.1 Bei vereinbarten Pauschalen sind Nachforderungen durch den Auftragnehmer ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren.

8.2 Ist im Vertrag für eine Pflegeleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

8.2.1 Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten* werden entsprechend der vertraglichen Vereinbarung vergütet. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten des Auftragnehmers werden wie Arbeitszeiten vergütet. Der Auftragnehmer muss sich jedoch anrechnen lassen, was er durch die Nichterbringung seiner Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt vom Auftragnehmer unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten, z.B. entsprechend Muster 2 - Leistungsnachweis Pflegevertrag - voraus.

8.2.2 Ist bei Vergütung nach Aufwand eine Obergrenze vereinbart, ist der Auftragnehmer auch bei Überschreitung dieser Grenze zur vollständigen Erbringung der vereinbarten Leistung verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Der Auftragnehmer ist jedoch in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Leistung gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand zu den vereinbarten Sätzen vollständig zu erbringen, sofern der Auftraggeber dies verlangt.

8.2.3 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer bei Vergütung nach Aufwand innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit* nach Wahl des Auftraggebers entweder ein Pauschalfestpreisangebot oder einen verbindlichen Kostenanschlag auf der Grundlage der im Vertrag vereinbarten Preise vorzulegen. Zu benennen sind darüber hinaus Art und Umfang der Leistungen sowie verbindliche Ausführungsfristen. Eine Vergütung für den Kostenanschlag und die Angebotserstellung erfolgt nicht. Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen.

8.2.4 Je Kalendertag wird nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeitstunden geleistet wurden. Werden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.

Pausen sind auszuweisen und werden nicht vergütet. Werden mehr als sechs Zeitstunden geleistet, wird vermutet, dass der Auftragnehmer eine halbstündige Pause eingelegt hat. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer mit dem Leistungsnachweis_nachweist, keine Pause gemacht zu haben. Soweit der Auftraggeber nicht ausdrücklich zugestimmt hat oder etwas anderes vereinbart wurde, sind Leistungen nur in den Zeiten zu erbringen, für die weder ein Zuschlag noch ein anderer erhöhter Vergütungssatz vereinbart ist. Wird der Auftragnehmer ohne eine solche Zustimmung oder Vereinbarung tätig, kann er weder einen Zuschlag noch einen erhöhten Vergütungssatz verlangen.

8.3 Vereinbarte Pauschalen für wiederkehrende Leistungen und andere regelmäßig zu zahlende Vergütungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jeweils zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats fällig. Die Vergütung für Dienstleistungen nach Aufwand ist monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. Voraussetzung für die Fälligkeit bei Werkleistungen ist darüber hinaus die Abnahme der jeweiligen Leistung, soweit eine solche vereinbart ist. Der Abnahme steht es gleich, wenn der Auftraggeber die Leistung nicht innerhalb einer ihm vom Auftragnehmer bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

8.4 Eine fällige Vergütung ist innerhalb von 30 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Im Falle wiederkehrender Vergütungen ist eine einmalige prüfbare Dauerrechnung ausreichend, solange sich die Vergütung nicht geändert hat.

8.5 Ist eine Preisanpassung für Leistungen vereinbart, gilt, falls keine anderweitige Regelung vorgesehen ist, Folgendes: Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig 12 Monate nach Beginn der Leistungserbringung aus dem Vertrag, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 3% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen.

8.6 Alle Preise verstehen sich, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht, zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

9 Verzug

9.1 Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber den Vertrag ganz oder teilweise entsprechend den gesetzlichen Vorschriften, d.h. bei einer Teilkündigung nur bezogen auf die in Verzug befindliche Pflegeleistung kündigen und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er dem Auftragnehmer erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Der Auftraggeber kann bei Verzug von Teilleistungen vom ganzen Vertrag nur zurücktreten, wenn er an der Teilleistung kein Interesse hat. Anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung kann der Auftraggeber Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Sinne von § 284 BGB verlangen. Die Fristsetzung ist in den gesetzlich genannten Fällen gem. § 281 Abs. 2, § 323 Abs. 2 BGB entbehrlich.

9.2 Des Weiteren ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten* berechtigt, für jeweils angefangene 25% Überschreitung der Reaktions-

und /oder Wiederherstellungszeit* innerhalb der Servicezeiten* eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung maximal jedoch 1% der jährlichen Gesamtvergütung pro Verzugsfall. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafe nicht mehr als 5 % der jährlichen Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

9.3 § 341 Abs. 3 BGB findet mit der Maßgabe Anwendung, dass die Strafe bis zum Ablauf von zwölf Monaten seit ihrer Verwirkung geltend gemacht werden kann.

10 Mitwirkung des Auftraggebers

10.1 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz - SÜG -) erfüllt sind. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung des Auftragnehmers nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann der Auftragnehmer ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.

10.2 Der Auftraggeber hat Störungen* bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist, z.B. eine telefonische Meldung oder der Eintrag in ein Ticketsystem*, wird er diese in der Regel auf dem Störungsmeldeformular entsprechend Muster 1 vornehmen. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung* bzw. des Mangels ermöglichen, z.B. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen rechtzeitig bereit zu stellen.

10.3 Bei vereinbartem Teleservice* wird der Auftraggeber entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Auftraggeber bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

10.4 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.

11 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Pflegeleistungen

11.1 Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche grundsätzlich 12 Monate. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn der Auftragnehmer den Mangel arglistig verschwiegen hat. Die Verjährungsfrist endet in diesem Falle jedoch nicht vor den Fristen gemäß Satz 1.

11.2 Die Rechtsmängelhaftung erstreckt sich nicht auf Ansprüche wegen Patentverletzungen und Gebrauchsmusterverletzungen im Sinne der deutschen Rechtsordnung, die Dritte gegen den Auftraggeber geltend machen, wegen dessen Nutzung von Programmständen* außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA.

11.3 Meldet der Auftraggeber vor Ablauf der Verjährungsfrist Mängel und verhandeln die Parteien im Sinne des § 203 BGB, ist die Verjährung gehemmt, bis der Auftragnehmer oder der Auftraggeber die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

11.4 Der Auftragnehmer hat ihm gemeldete Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beheben. Bei Mängeln von Programmständen* kann der Auftragnehmer eine Umgehungslösung* zur Verfügung stellen, soweit und solange dies für den Auftraggeber zumutbar ist. Die Verpflichtung des Auftragnehmers, den Mangel in angemessener Frist zu beseitigen, bleibt unberührt, soweit ihm dies

nicht unzumutbar ist. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 12. Der Auftragnehmer hat gemäß § 439 Abs. 2 BGB bzw. § 635 Abs. 2 BGB die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen. Erfolgt die Nacherfüllung durch Neulieferung entfällt der Nutzungsherausgabeanspruch des Auftragnehmers.

11.5 Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihm gesetzten angemessenen Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer

- bei werkvertraglichen Pflegeleistungen zunächst auch eine weitere angemessene Nachfrist verbunden mit der Ankündigung setzen, nach deren fruchtlosem Ablauf den Mangel selbst zu beseitigen. Läuft diese Frist fruchtlos ab, ist der Auftraggeber berechtigt, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine weitere angemessene Nachfrist setzen und nach deren fruchtlosen Ablauf den Vertrag ganz oder teilweise kündigen oder die Vergütung angemessen herabsetzen.

Der Auftraggeber kann darüber hinaus bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.

12 Schutzrechte Dritter

12.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Pflegeleistungen des Auftragnehmers geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer unbeschadet der Rechte des Auftraggebers gemäß Ziffer 11 wie folgt:

- Der Auftragnehmer kann nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Auftraggeber zumutbarer Weise entsprechen, oder den Auftraggeber von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.
- Ist die Änderung und der Ersatz dem Auftragnehmer unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat er das Recht, die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber dabei eine angemessene Auslauffrist zu gewähren, es sein denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich.

Die sonstigen Rechte des Auftraggebers z.B. auf Rücktritt, Kündigung, Minderung und Schadensersatz bleiben unberührt.

12.2 Die Parteien werden sich wechselseitig unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Auftraggeber wird die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder dem Auftragnehmer überlassen oder nur im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer führen. Der Auftragnehmer erstattet dem Auftraggeber notwendige Verteidigungskosten und sonstige Schäden, soweit dem Auftraggeber aus Rechtsgründen die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben bzw. bleiben müssen. Der Auftraggeber hat in diesem Fall Anspruch auf einen Vorschuss in Höhe der geschätzten Verteidigungskosten.

12.3 Soweit der Auftraggeber die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen den Auftragnehmer ausgeschlossen.

13 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen

Wird eine Pflegeleistung, die als Dienstleistung zu qualifizieren ist (z.B. Hotline), nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Die

sonstigen Rechte des Auftraggebers, insbesondere auf Schadensersatz und Kündigung, bleiben hiervon unberührt.

14 Haftungsbeschränkung

Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers folgende Regelungen:

14.1 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf den Auftragswert* beschränkt. Die Haftung in diesem Fall beträgt jedoch maximal das Doppelte der Vergütung, die für das erste Vertragsjahr zu zahlen ist. Bei der Bestimmung der vorgenannten Vergütungen bleibt eine etwaige vereinbarte Reduktion wegen Mängelansprüchen unberücksichtigt. Ergibt sich nach dieser Regelung eine Haftungsbeschränkung von weniger als 25.000,- €, wird die Haftung jedoch auf 25.000,- € beschränkt.

14.2 Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung* durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung* Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.

14.3 Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

14.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei Garantieversprechen, soweit bzgl. letzteren nichts anderes geregelt ist.

15 Laufzeit und Kündigung

15.1 Ist kein Ende der jeweiligen Laufzeit im Vertrag vereinbart, kann dieser mit einer Frist von sechs Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Vertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.

15.2 Ist ein Ende der jeweiligen Laufzeit im Vertrag vereinbart, kann der Auftraggeber nur dann und nur insoweit vorzeitig ganz oder teilweise kündigen, als er den Betrieb der Standardsoftware* endgültig einstellt. Die Kündigung wird zum Ende des Kalendermonats wirksam, der in der Mitte der Restlaufzeit liegt. In der Restlaufzeit ist der Auftragnehmer von der Pflegeleistung bezüglich der gekündigten Standardsoftware* befreit. Davon abweichend können die Parteien gesonderte Vereinbarungen treffen.

15.3 Zudem kann der Vertrag von jedem Vertragsteil bei Vorliegen eines wichtigen Grundes - ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V. mit § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.

16 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

Für Änderungen der Leistung nach Vertragsschluss gilt § 2 VOL/B (Fassung 2003).

17 Haftpflichtversicherung

17.1 Soweit vereinbart, weist der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers nach, dass er über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.

17.2 Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende des Vertrages und darüber hinaus bis zur Verjährung sämtlicher Mängelansprüche aufrechterhalten. Kommt der Auftragnehmer dieser

Verpflichtung nicht nach, ist der Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

18 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

18.1 Werden personenbezogene Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer erhoben, verarbeitet oder genutzt, wird der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers eine den gesetzlichen Vorschriften genügende Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung abschließen.

18.2 Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen nachzuweisen.

18.3 Der Auftraggeber kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich kündigen, wenn der Auftragnehmer seine Pflichten gemäß Ziffern 18.1 und 18.2 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder dem Auftraggeber ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist, weil der Auftragnehmer Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.

18.4 Die Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Der Erfahrungsaustausch des Auftraggebers mit und innerhalb der öffentlichen Hand bleibt unbenommen, ebenso wie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten des Auftraggebers. Unberührt bleibt die Pflicht zum vertraulichen Umgang mit auf der Grundlage des Vertrages erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen

18.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, vertrauliche Informationen nur an solche Subunternehmer weiterzugeben, deren Einsatz der Auftraggeber ausdrücklich zugestimmt hat, wenn und soweit diese vertraulichen Informationen für die Erbringung der jeweiligen Leistungen durch den Subunternehmer erforderlich sind („need-to-know“-Prinzip). Dies gilt nur, wenn sich der Subunternehmer zuvor dem Auftragnehmer gegenüber mindestens in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet hat, wie der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber. Dabei muss die Weitergabe der vertraulichen Informationen durch den Subunternehmer ausgeschlossen sein, soweit nicht der Auftraggeber jeweils zuvor einer Weitergabe ausdrücklich zugestimmt hat.

18.6 Vertrauliche Informationen sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde oder die als vertraulich gekennzeichnet sind; dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag eingesetzt werden. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des Vertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

19 Zurückbehaltungsrechte

Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber bestreitet die zugrunde liegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt.

20 Textform

Soweit nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform. Für Störungsmeldungen und Mängelrügen ist der Eintrag in ein Ticketsystem* ausreichend.

21 Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG*).

Begriffsbestimmungen

Auftragswert	Der Auftragswert ist die Summe aller zu zahlenden Vergütungen.
CISG	United Nations Convention on Contracts for the international Sales of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).
Datensicherung	Datensicherung umfasst alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der auf dem IT-System gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten und Software*.
Kopier- oder Nutzungssperre	Maßnahmen zur Einschränkung der Kopierbarkeit und/oder Nutzungsmöglichkeit eines Programmstandes*.
Nebenkosten	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.
Patch	Temporäre Behebung eines Mangels und/oder einer Störung* in der Standardsoftware* ohne Eingriff in den Quellcode*.
Pauschalfestpreis	Einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Pflegeleistung geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte, ggf. pauschalierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten* sind in dem Pauschalfestpreis* enthalten.
Programmstand	Oberbegriff für Patch*, Update*, Upgrade* und neue(s) Release/Version*.
Quellcode	Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.
Reaktionszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*.
Release/Version	Neue Entwicklungsstufe einer Standardsoftware*, die sich gegenüber dem vorherigen Release* bzw. der Version* im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 4.5.7 zu 5.0.0).
Schaden stiftende Software	Software* mit vom Auftraggeber unerwünschter, nicht vereinbarter Funktion, die zumindest auch den Zweck hat, die Verfügbarkeit von Daten, Ressourcen oder Leistungen, die Vertraulichkeit von Daten oder die In-

tegrität von Daten zu gefährden bzw. zu beeinträchtigen, z.B. Viren, Würmer, Trojanische Pferde (u.a.).

Servicezeit Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.

Standardsoftware Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell vom Auftragnehmer für den Auftraggeber entwickelt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

Störung Beeinträchtigung der Eignung der Standardsoftware* oder der Pflegeleistung zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertretenmüssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei Abschluss des Vertrages vorlag oder nicht.

Teleservice Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes des IT-Systems.

Ticketsystem Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.

Umgehungslösung Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung* .

Update Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Standardsoftware* in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 4.1.3 zu 4.1.4).

Upgrade Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Standardsoftware* in einer einzigen Lieferung .(z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 4.1.3. zu 4.2.0).

Wiederherstellungszeit Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Störungsbeseitigung erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit*.