

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware***Inhaltsangabe**

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile	3
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	4
3	Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist	4
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen	4
4.1	Beginn / Dauer der Pflegeleistungen	4
4.2	Kündigung von Pflegeleistungen	4
5	Vergütung	5
5.1	Vergütung für die Pflegeleistungen.....	5
5.2	Preisanpassung	5
5.3	Fälligkeit und Zahlung.....	5
5.4	Rechnungsadresse	6
6	Servicezeiten* für die Pflegeleistungen.....	6
7	Art und Umfang der Pflegeleistungen	6
7.1	Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*	6
7.1.1	Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände*	7
7.1.2	Vergütung.....	7
7.2	Störungsbeseitigung	7
7.2.1	Leistungsumfang	7
7.2.2	Kenntniserlangung von Störungen*	7
7.2.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*	8
7.2.4	Vergütung.....	8
7.3	Hotline	9
7.3.1	Umfang der Leistung	9
7.3.2	Vergütung.....	9
7.4	Sonstige Pflegeleistungen	9
8	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	10
8.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	10
8.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	10
8.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten.....	10
8.4	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	10
9	Abnahme.....	11
10	Mängelhaftung (Gewährleistung)	11
11	Haftungsregelungen	11
11.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung	11
11.2	Haftung für entgangenen Gewinn	11
12	Vertragsstrafen.....	11
12.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*.....	11
12.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*	11
12.3	Sonstige Vertragsstrafen	12

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

13	Ansprechpartner	12
14	Weitere Regelungen	12
14.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	12
14.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen	12
14.3	Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale	13
14.4	Haftpflichtversicherung	13
14.5	Teleservice*	13
14.6	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	13
14.7	Dokumentation	13
14.8	Erfüllungsort	13
15	Sonstige Vereinbarungen	13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Zwischen

Stadt Chemnitz

Verkehrs- und Tiefbauamt

09106 Chemnitz

— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

und

<wird nach Auftragserteilung ergänzt> _____

— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen für die vereinbarte Standardsoftware*

Webservice und Software OBU <wird nach Auftragserteilung ergänzt>.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 13 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Pflegevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	ITS4CULTURE 2025 – Baubeschreibung, insbesondere Abschnitt 6	22.05.2025, Version I	55

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge _____.

1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Pflege S (EVB-IT Pflege S-AGB) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2

1.2.3 sowie nachrangig die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die EVB-IT Pflege S-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Pflege S-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

EVB-IT Pflege S-AGB zugelassen ist. Eine Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* erfolgt ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechtsregelungen, unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge diese als Anlage in Tabelle aus Nummer 1.2.1 aufgelistet werden.

Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☒ Dauerhafte Überlassung neuer Programmstände*
- ☒ Störungsbeseitigung
- ☒ Hotline
- ☐ Sonstige Pflegeleistungen

3 Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware* ¹	Lizenzart und Anzahl
1	2	3
1	Siehe Anlage 1	Siehe Anlage 1

¹ Die Angabe des Vertrages zur Überlassung der Standardsoftware* ist nur notwendig, wenn in Nummer 5.1 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche aus der Überlassung vereinbart wird.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- ☐ folgendem Datum: _____
- ☒ dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware*
- ☐ zu den in Anlage Nr. _____ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)

jeweils

- ☒ unbefristet,
 - ☒ mindestens jedoch für die Dauer von 48 Monaten (Mindestvertragsdauer)
- ☐ für die Dauer von _____ Monaten
- ☐ für den/die in Anlage Nr. _____ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen.

4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Standardsoftware*) aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber **<wird nach Auftragserteilung ergänzt>**

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer **<wird nach Auftragserteilung ergänzt>**

Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Pflegeleistungen

☒ Der Pauschalpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) beträgt monatlich **<wird nach Auftragserteilung ergänzt>** Euro.

☐ Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.

oder

☐ Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Standardsoftware aus dem in Nummer 3 bezeichneten Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware* wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.

☐ Der Pauschalpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Standardsoftware aus Nummer 3, lfd. Nr. ...	Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware*	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____

☐ Der Pauschalpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig _____.

☐ Ausgenommen von der jeweiligen Pflegepauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.

☐ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. _____.

5.2 Preisanpassung

☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:

☐ gemäß Ziffer 8.5 EVB-IT-Pflege-AGB:

☐ für die monatliche Pflegepauschale gemäß Nummer 5.1.

☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.

☐ gemäß Anlage Nr. _____.

5.3 Fälligkeit und Zahlung

Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.3 EVB-IT Pflege S-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern

☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals.

☐ jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres.

☐ einmalig zum _____.

☐ gemäß Anlage Nr. _____.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

- ☐ Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.4 EVB-IT Pflege S-AGB nicht 30 Tage sondern ____ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

5.4 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Stadt Chemnitz - Rechnungswesen

Verkehrs- und Tiefbauamt

Postfach 1121

09070 Chemnitz

6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2		Hotline gemäß Nummer 7.3		ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4	
	von	bis	von	bis	Von	bis
1	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do	8:00	16:00	8:00	16:00		
an Arbeitstagen Fr	8:00	16:00	8:00	16:00		
an Samstagen						
an Sonntagen						
an Feiertagen am Erfüllungsort						

7 Art und Umfang der Pflegeleistungen

7.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

- ☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich in nachfolgendem Umfang zur Überlassung folgender neuer Programmstände* für die aufgeführte Standardsoftware*.

Lfd. Nr.	Standard- software* aus Nummer 3, lfd. Nr.	Art des Programmstandes*					Installation durch den Auftragnehmer (Abweichend von Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege- AGB)
		Patch*, Update*	Upgrade*	Release/ Version*	Umsetzung von in Anlage Nr. genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)	EXP 1	
1	2	3a	3b	3c	3d	3e	4
1	1	ja	ja	ja			ja

¹ US = Programmstände* unterliegen US-amerikanischen Exportkontrollvorschriften

EU = Programmstände * unterliegen EU-Exportkontrollvorschriften

DT = Programmstände* unterliegen deutschen Exportkontrollvorschriften

S = Programmstände* unterliegen ____ Exportkontrollvorschriften

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

☐ Besondere Vereinbarung zur Installation der Programmstände* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. _____.

☐ Regelung zur Abnahme der Installation der Programmstände* gemäß Anlage Nr. _____

7.1.1 Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände*

Der Auftragnehmer liefert die Programmstände* wie folgt:

☐ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. _____ auf Datenträger: Typ: _____, Kennzeichnung: _____.

☒ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. 1 in folgender Form: Installation im System (z.B. durch Bereitstellung zum Download*).

☐ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. _____, wie in Anlage Nr. _____ beschrieben.

7.1.2 Vergütung

Es erfolgt keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Leistungen dieser Nummer 7.1 ist in der Pflegepauschale enthalten.

☐ Ausgenommen hiervon ist die Installation der neuen Programmstände* die nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr etc.)

gesondert zu vergüten ist.

7.2 Störungsbeseitigung

7.2.1 Leistungsumfang

☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen* der Standardsoftware* ~~mit Ausnahme der Standardsoftware* gemäß Nummer 3 lfd. Nr. _____~~ zu beseitigen.

☒ Der Auftragnehmer ist abweichend von Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB verpflichtet, soweit erforderlich, im Rahmen der Pflicht zur Bereitstellung einer Umgehungslösung auch Eingriffe in deren Objekt- bzw. Quellcode¹ vorzunehmen.

☐ Der Auftragnehmer ist abweichend von Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB nicht berechtigt, eine Störung* zunächst durch Bereitstellung einer Umgehungslösung zu beseitigen.

☒ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.1 EVB-IT Pflege S-AGB zur Übernahme eines neuen Programmstandes* im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.

☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

¹ Achtung! Bei Vereinbarung dieser Leistung ist zu beachten, dass der Auftragnehmer zu ihrer Erbringung auch technisch (z.B. Zugang zum Quellcode) und rechtlich (z.B. Bearbeitungsrecht) in der Lage sein muss.

7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen*

7.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:	<wird nach Auftragserteilung ergänzt>
Organisationseinheit/Abteilung:	<wird nach Auftragserteilung ergänzt>
<input checked="" type="checkbox"/> Postanschrift:	<wird nach Auftragserteilung ergänzt>
<input checked="" type="checkbox"/> Telefon:	<wird nach Auftragserteilung ergänzt>
<input checked="" type="checkbox"/> Fax:	<wird nach Auftragserteilung ergänzt>
<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail:	<wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

☐ Web-Adresse des Ticketsystems

wie folgt:

- ☒ auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 10.2 EVB-IT Pflege S-AGB)
- ☐ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. _____.
- ☒ formlos.
- ☐ mit Ticketsystem*
 - ☐ des Auftragnehmers,
 - ☐ des Auftraggebers,
 welches
 - ☐ unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
 - ☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____.

7.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen*

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen* (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen* zu verschaffen.

7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

- ☒ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten * vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung*	4	
Betriebsbehindernde Störung*	4	
Leichte Störung*	4	

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 6 oder Ziffer 4.1 EVB-IT Pflege S-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 7.2.2.2 erlangen können.

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
 - ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.
 - ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____.
- ☐ Die Reaktionszeiten* und Wiederherstellungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Pflege S-AGB wie folgt definiert: _____
- ☐ Die Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten* werden in Anlage Nr. _____ für die dort abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Pflege S-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

7.2.4 Vergütung

- ☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Pflegepauschale enthalten.
- ☐ Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

7.3 Hotline**7.3.1 Umfang der Leistung**

- ☒ Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.3 der EVB-IT Pflege S-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.3 der EVB-IT Pflege S-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,
 - ☐ das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
 - ☐ das gemäß Anlage Nr. _____ qualifiziert ist.
- ☐ Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Standardsoftware* beantwortet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.2 EVB-IT Pflege S-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. _____ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.3 EVB-IT Pflege S-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten _____ in englischer Sprache.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.4 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.4 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nur in nachfolgendem Umfang berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme und Zuordnung von Anrufen einzusetzen,
 - ☐ soweit nur ein einheitliches Kennzeichen zur Identifizierung verwendet wird;
 - ☐ nicht mehr als _____ (Anzahl) Auswahlalternativen pro Ebene abgefragt werden;
 - ☐ der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens auf der _____ (z.B. zweiten) Ebene erfolgt;
 - ☐ der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens nach _____ (Anzahl) Minuten erfolgt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.5 EVB-IT Pflege S-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.3.6 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über _____ anzubieten (Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- ☐ Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

7.3.2 Vergütung

- ☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale enthalten.
- ☐ Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.4 Sonstige Pflegeleistungen

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. _____ konkret beschriebenen sonstigen Pflegeleistungen.
 - ☐ Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen; die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen ist in der Pflegepauschale enthalten.
 - ☐ Die gesonderte monatliche Pauschale für die sonstigen Pflegeleistungen beträgt _____.
 - ☐ Die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der Geschäftszeit		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stunden-satz	Tagessatz	Arbeits-tage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäftszeit	Samstag		Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort	
					von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie 2				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie 3				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

Arbeitstag	Geschäftszeit			
Montag bis Donnerstag	von		bis	Uhr
Freitag	von		bis	Uhr

☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- ☐ Abweichend von Ziffer 8.2.4 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- ☐ Abweichend von Ziffer 8.2.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Pflege S-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

8.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten

- ☐ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Nebenkosten* werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- ☐ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. _____ vereinbart.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

9 Abnahme

- ☐ Regelung zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) _____ ergeben sich aus Anlage Nr. _____

10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- ☐ Es gilt Ziffer 11.1 EVB-IT Pflege S-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 12 Monate _____ Monate beträgt.
- ☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 11.2 EVB-IT Pflege-AGB), gilt nicht.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

11 Haftungsregelungen**11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung**

- ☐ Abweichend von Ziffer 14.1 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen maximal das _____fache (statt des Doppelten), der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.
- ☐ Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
- ☐ pro Schadensfall _____ Euro.
- ☐ insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.
- ☐ Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

11.2 Haftung für entgangenen Gewinn

- ☐ Abweichend von Ziffer 14.3 EVB-IT Pflege S-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

12 Vertragsstrafen**12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten***

- ☐ Ziffer 9.2 der EVB-IT Pflege S-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

- ☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*

- ☐ Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber **<wird nach Auftragserteilung ergänzt>**

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer **<wird nach Auftragserteilung ergänzt>**

Leistungsart Nummer (z.B. Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

12.3 Sonstige Vertragsstrafen

☐ Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.4 oder Ziffer 1.5 der EVB-IT Pflege S-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

13 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

<wird nach Auftragserteilung ergänzt> _____

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

<wird nach Auftragserteilung ergänzt> _____

14 Weitere Regelungen

14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüber- prüfung Ü 1, 2 oder 3 ¹	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5

¹ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

☐ Abweichend von Ziffer 7.1 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. _____ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

☒ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. 1 zu beachten.

☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. _____ zu unterstellen.

☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.

☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer <wird nach Auftragserteilung ergänzt>

14.3 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale

- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Kopier- oder Nutzungssperren* auf.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

14.4 Haftpflichtversicherung

- ☐ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 17 EVB-IT Pflege S-AGB wird vereinbart.

14.5 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 18 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- ☐ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

14.7 Dokumentation

- ☐ Abweichend von Ziffer 5 EVB-IT Pflege S-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Pflegeleistungen nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.

14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist [Chemnitz](#).

15 Sonstige Vereinbarungen

- ☐ Sonstige Vereinbarungen: _____
- ☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

_____, _____	Chemnitz , _____
Ort	Ort
Firma	Auftraggeber

Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in
Druckschrift)

Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in
Druckschrift)

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

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 erläuternden 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 Pauschalpreisangebot 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 fruchtlosem 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 Garantiever sprechen, 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*.

Störungsmeldung Nr. ____

Auftraggeber:

Org.Einheit/Abteilung: _____
Name des Meldenden: _____
Postanschrift: _____
Telefon für Rückfragen: _____
Fax für Rückmeldungen: _____
e-Mail für Rückmeldungen: _____
Vertragsnummer/Kennung: _____

Auftragnehmer:

Org.Einheit/Abteilung: _____
Name des Empfängers: _____
Postanschrift: _____
Telefon: _____
Fax: _____
e-Mail: _____
Vertragsnummer/Kennung: _____
Web-Adresse: _____

mutmaßlich gestörte Standardsoftware: _____

Version/Release: _____

Kurzbeschreibung der Störung: _____

Störung aufgetreten am: _____

Datum / Uhrzeit _____

Anlagen (Testfall, Screenshot, etc): _____

Reproduzierbar: _____

ja ☐ nein ☐

Systemumgebung/Konfiguration: _____

Standort der Standardsoftware: _____

Bedeutung der Störung

Störungsklasse gemäß Ziffer 3 EVB-IT Pflege S-AGB
(nach Einschätzung des Auftraggebers)

☐ betriebsverhindernd

☐ betriebsbehindernd

☐ leicht

Bemerkungen:

_____, _____
Ort Datum
Auftragnehmer

_____, _____
Ort Datum
Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer (Name in Druckschrift)

Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckschrift)

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: