Service-AGB

Ergänzende Vertragsbedingungen für IT-Service
– EVB-IT Service-AGB –

Inhaltsangabe

1 Gegenstand des EVB-IT Servicevertrages ... 2
2 Art und Umfang der Serviceleistungen ... 2
3 Vorhalten von Ersatzgegenständen* ... 8
4 Verlagerung bzw. Modifikation von Systemkomponenten* durch den Auftraggeber ... 9
5 Nutzungsrechte ... 9
6 Störungsklassifizierung ... 13
7 Reaktions*- und Erledigungszeiten* ... 14
8 Ersatzgegenstände* ... 14
9 Testsystem des IT-Systems ... 14
10 Dokumentation und Software Bill of Materials* ... 15
11 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers ... 16
12 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer ... 16
13 Vergütung ... 17
14 Verzug ... 18
15 Mitwirkung des Auftraggebers ... 19
16 Abnahme von Serviceleistungen ... 19
17 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Serviceleistungen ... 20
18 Schutzrechte Dritter ... 20
19 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen ... 21
20 Haftungsbeschränkung ... 21
21 Laufzeit und Kündigung ... 22
22 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss ... 22
23 Quellcode* ... 23
24 Haftpflichtversicherung ... 24
25 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit ... 24
26 Zurückbehaltungsrechte ... 24
27 Schlichtungsverfahren ... 25
28 Textform ... 25
29 Anwendbares Recht ... 25

Service-AGB

Ergänzende Vertragsbedingungen für IT-Service
– EVB-IT Service-AGB –

1 Gegenstand des EVB-IT Servicevertrages

1.1 Gegenstand des EVB-IT Servicevertrages sind die dort vereinbarten Serviceleistungen des Auftragnehmers für das vereinbarte IT-System.

1.2 Die Leistungen des Auftragnehmers können insbesondere umfassen:

- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* (Störungsbeseitigung),
- Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* (vorbeugende Maßnahmen),
- Überlassung neuer Programmstände*,
- Modifikation bzw. Erweiterung des IT-Systems,
- weitere Serviceleistungen.

1.3 Die Serviceleistungen werden in der Regel als Werkleistung erbracht, das heißt, der Auftragnehmer trägt die Erfolgsverantwortung für die vereinbarten Leistungen.

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

1.5 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer alle auf der Grundlage des EVB-IT Servicevertrages gelieferten, angepassten oder neu erstellten Systemkomponenten*, zu installieren, zu customizen* und in das IT-System zu integrieren*.

1.6 Die dem Auftraggeber obliegenden Mitwirkungsleistungen ergeben sich aus Nummer 14 des EVB-IT Servicevertrages sowie aus Ziffer 15 der EVB-IT Service-AGB.

1.7 Der Auftragnehmer ist zur Erbringung der vereinbarten Serviceleistungen mit Hilfe von automatisierten Verfahren, z.B. einer Lizenzmanagement- oder einer Monitoring Software nur dann berechtigt, wenn er im Angebot das zu verwendende Produkt benennt und gleichzeitig den Tatsachen entsprechend versichert, 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 das IT-System, dessen Daten, dessen Lizenzierung oder das Benutzerverhalten an Dritte übermitteln, zu anderen Zwecken als für die Erbringung der Serviceleistungen oder derart speichern, dass Dritte darauf Zugriff nehmen könnten. Die Auswechslung bzw. der Einsatz einer neuen Version 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 Versicherung abgegeben 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.

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

2 Art und Umfang der Serviceleistungen

2.1 Bestandsaufnahme

Die Parteien können eine Bestandsaufnahme des IT-Systems vereinbaren.

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer in diesem Fall verpflichtet, mit Aufnahme des Systemservices die einzelnen Systemkomponenten* des jeweiligen Systems, einschließlich Art und Umfang der auf dem System genutzten Software* zu erfassen und das bestimmungsgemäße Funktionieren des Systems zu prüfen.

Der Auftragnehmer stellt in einem Bericht sämtliche Ergebnisse seiner Bestandsaufnahme dar. Der Bericht umfasst insbesondere sämtliche Abweichungen zwischen den ihm bekannt gegebenen Spezifikationen des Systems und den tatsächlichen Verhältnissen, einschließlich etwaiger Unter-, Über- oder sonstiger Fehllizenzierung von Software*. In dem Bericht wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber unverbindliche Vorschläge zur Beseitigung der Abweichungen oder mehr als unwesentlichen Defizite einschließlich einer Einschätzung der dafür erforderlichen Kosten unterbreiten.

Der Auftraggeber entscheidet nach Vorlage des Berichts, wie er die einzelnen Befunde bewertet und damit umgeht. Der Auftragnehmer bleibt zur Erbringung der vereinbarten Leistungen auch verpflichtet, wenn der Auftraggeber die Befunde anders bewertet oder entscheidet, die Abweichungen oder solche Defizite nicht bzw. nicht vollständig zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen. Der Auftragnehmer hat jedoch Anspruch auf eine angemessene Anpassung des Vertrages, soweit die Leistungserbringung wegen der Abweichungen odersolche Defizite nachweislich mehr als unwesentlichen Mehraufwand oder mehr als unwesentliche andere Probleme verursacht.

2.2 Wiederherstellung und Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft*

2.2.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* (Störungsbeseitigung)

Zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems oder von Systemkomponenten* gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des Auftragnehmers. Diese können z.B. Instandsetzungsleistungen für Hardware und Pflegeleistungen für Software* zur Beseitigung von Störungen* umfassen. Letztere können z.B. beinhalten die Erstellung bzw. Beschaffung einer fehlerbereinigten Fassung der Individualsoftware* und deren Überlassung sowie die Überlassung eines die Störung* beseitigenden Programmstandes* der Standardsoftware* - Ziffer 2.3.3 gilt entsprechend.

Ist die Störungsbeseitigung für Standardsoftware* vereinbart und liegt eine Störung* in der Standardsoftware* vor, ist der Auftragnehmer verpflichtet, einen die Störung* beseitigenden Programmstand* bereitzustellen, sofern ein solcher verfügbar ist. Trifft dies nicht zu, hat der Auftragnehmer eine Umgehungslösung* zur Verfügung zu stellen. Ist ihm dies unzumutbar, hat er 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* jedoch - soweit zumutbar - eine Individualprogrammierung verlangen.

Tritt die gleiche Störung* binnen 14 Tagen nach Erklärung der Betriebsbereitschaft* wieder auf, gilt sie als nicht beseitigt.

Ist für die Störungsbeseitigung eine Pauschalvergütung vereinbart und wurde das IT-System nicht vom Auftragnehmer erstellt, kann der Auftragnehmer die Beseitigung einer Störung* binnen drei Monate nach Vertragsbeginn von einer zusätzlichen Vergütung nach Aufwand abhängig machen, wenn er nachweist, dass die Störung* bereits vor Vertragsbeginn vorlag. Ist eine Bestandsaufnahme gemäß Ziffer 2.1 vereinbart, besteht dieses Recht nur bezüglich der Störungen*, die in der Bestandsaufnahme festgestellt und dem Auftraggeber in dem Bericht mitgeteilt wurden und nur, soweit wegen dieser Störungen* keine Anpassung der Vergütungspauschale gemäß Ziffer 2.1 erfolgte.

Der Auftraggeber kann stattdessen die Störung* über etwaige ihm zustehende Mängel- oder Garantieansprüche beseitigen lassen. Der Auftragnehmer wird ihn hierbei unterstützen.

Hat der Auftraggeber eine Störung* vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Störungsbeseitigung vereinbart, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber hierfür eine angemessene Vergütung verlangen.

2.2.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* (vorbeugende Maßnahmen)

Zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems oder von Systemkomponenten* gehören alle zur Vermeidung zukünftiger Störungen* z.B. in einem Wartungskonzept vereinbarten Maßnahmen des Auftragnehmers. Dies umfasst z.B. den regelmäßigen Austausch von Verschleißteilen* und den Austausch von Hardware des IT-Systems rechtzeitig vor Ende ihres Lebenszyklus. Erfasst ist auch die Überlassung von neuen Programmständen* der Standardsoftware*, soweit diese für den Auftragnehmer ohne Zahlung von Lizenzgebühren für die Nutzung durch den Auftraggeber verfügbar sind und soweit vereinbart, die Erstellung und Überlassung eines fehlerbereinigten Programmstandes* der

Individualsoftware*, jeweils soweit diese zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* erforderlich sind. Für die Überlassung neuer Programmstände* gilt im Übrigen Ziffer 2.3.

2.2.3 Übernahme neuer Systemkomponenten*

Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Systemkomponente* durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung oder Vermeidung von Störungen* dient. Zur Übernahme einer neuen Systemkomponente* ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, z.B. weil die neue Systemkomponente* wesentlich von der zu ersetzenden Systemkomponente* abweicht oder wenn im Falle von Software* sich der Umfang an Rechten schmälern würde. Übernimmt der Auftraggeber eine neue Systemkomponente* 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 eine neue Systemkomponente*, gilt Folgendes:

- Enthält die neue Systemkomponente* mehr Funktionalität als die im EVB-IT Servicevertrag aufgeführte Systemkomponente* („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 die neue Systemkomponente* 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 der neuen Systemkomponente* bereits Gegenstand der Leistungsverpflichtung gemäß Ziffer 2.3 ist.
- Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente* 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 2.2.3 gilt entsprechend.

2.3 Neue Programmstände*

2.3.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer zur Überlassung sämtlicher neuer Programmstände* der Standardsoftware* verpflichtet. Die Überlassung erfolgt jeweils unverzüglich, nachdem der Programmstand* verfügbar ist.

2.3.2 Überlassung neuer Programmstände* von Standard- bzw. Individualsoftware*

Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, Programmstände* zur Umsetzung von Änderungen solcher Rechtsvorschriften und technischer Normen zu überlassen, die die Nutzbarkeit des IT- Systems für den bestimmungsgemäßen Gebrauch beeinflussen. Im EVB-IT Servicevertrag 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.

2.3.3 Installation, Customizing* und Integration* von durch den Auftragnehmer zu überlassenden Programmständen*

Ist der Auftragnehmer zur Überlassung neuer Programmstände* von Software* verpflichtet, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber mitzuteilen, wenn ein solcher Programmstand* zur Verfügung steht. Er hat den Programmstand* zu installieren, zu customizen* und in das IT-System zu integrieren*, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für den Fall, dass Standardsoftware* des IT-Systems durch den Auftragnehmer oder einen Dritten auf Quellcodeebene angepasst wurde, gehört dazu auch, diese Anpassungen in dem neuen Programmstand* für den Auftraggeber vorzunehmen. Auf die mit den

vorgenannten Leistungen verbundenen Konsequenzen für das IT-System hat der Auftragnehmer vor Leistungserbringung hinzuweisen. Hierzu zählen auch Änderungen der Nutzbarkeit von Software*.

Zuvor hat er dem Auftraggeber die Gelegenheit zu geben zu verlangen, dass der Auftragnehmer diese Programmstände*

- nicht unverzüglich, sondern zu einem späteren, vom Auftraggeber gewünschten Zeitpunkt innerhalb der Laufzeit des EVB-IT Servicevertrages oder
- nur unter Beachtung zumutbarer Auflagen des Auftraggebers (z.B. unter Beachtung von Sicherheitsvorschriften)

installiert, customized*, ggf. auf Quellcodeebene anpasst und in das IT-System integriert*.

Wenn neue Programmstände* der Software* dazu führen, dass das IT-System nicht weiter ohne Störung* genutzt werden kann, ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle notwendigen Maßnahmen zur Störungsbeseitigung zu ergreifen. Hierzu können u.a. auch individuelle Anpassungen des IT-Systems ggf. auch von anderer Software* gehören. Diese Anpassungen sind ggf. auch auf Quellcodeebene vorzunehmen und in das IT-System zu integrieren*.

Die im Rahmen des EVB-IT Servicevertrages zu überlassenden neuen Programmstände* sind vom Auftragnehmer zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Überlassung mit aktueller Scan-Software auf Befall mit Schaden stiftender Software* zu überprüfen. Wird bei dieser Überprüfung ein solcher Befall festgestellt, hat er diesen vor der Überlassung zu beseitigen. Er hat dem Auftraggeber in diesem Fall das Überprüfungsergebnis und die erfolgten Beseitigungsmaßnahmen mitzuteilen. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken.

Unterliegen die neuen Programmstände EU- oder US-amerikanischen Exportkontrollvorschriften, weist der Auftragnehmer im EVB-IT Servicevertrag darauf hin.

2.3.4 Installation*, Customizing* und Integration* von durch den Auftraggeber beigestellten neuen Programmständen* der Standardsoftware*

Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, neue, vom Auftraggeber beigestellte Programmstände* zu installieren*, zu customizen* und in das IT-System zu integrieren*. Auf die mit Einsatz des neuen Programmstandes* verbundenen Konsequenzen für das IT-System hat der Auftragnehmer vor Leistungserbringung hinzuweisen. Hierzu zählen z.B. auch bekannte Inkompatibilitäten und bekannte Fehler sowie Änderungen der Nutzbarkeit von Software*.

2.4 Hotline

2.4.1 Ist eine Hotline vereinbart, nimmt der Auftragnehmer telefonische Störungsmeldungen und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung des IT-Systems 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 des IT-Systems 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 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* 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.

Unabhängig davon, ob die Störungsmeldung bereits im Telefonat erledigt wurde oder nicht, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dieselbe nebst erläuternder Informationen in ein Ticketsystem* einzustellen, sofern die Nutzung eines solchen vereinbart ist.

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

2.4.3 Der Auftragnehmer wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das zur Erfassung und ersten Klärung der Störungsmeldung qualifiziert ist. Die Hotline ist deutschsprachig zu besetzen.

2.4.4 Die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) ist nur zur Entgegennahme und einer ersten Zuordnung von Anrufen zulässig. Im EVB-IT Servicevertrag kann etwas anderes vereinbart werden.

2.4.5 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 Mitarbeiterwechsel weder ein Zeit- noch ein Qualitätsverlust entsteht.

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

2.5 Rufbereitschaft

2.5.1 Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, eine Rufbereitschaft zu unterhalten. Hierzu hat er zu den vereinbarten Zeiten telefonisch erreichbar zu sein. Zweck der Rufbereitschaft ist, sicherzustellen, dass

- das vereinbarte besonders qualifizierte Personal zu den vereinbarten Zeiten zur Beratung und zur Störungsbeseitigung (telefonisch oder per Teleservice*) zur Verfügung steht.
- das vereinbarte besonders qualifizierte Personal die vereinbarten Leistungen vor Ort zu den vereinbarten Zeiten erbringt.

2.5.2 Ziffern 2.4.2 bis 2.4.6 gelten für die Rufbereitschaft entsprechend.

2.6 Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber

Soweit vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Vor-Ort Service zu den vereinbarten Zeiten im vereinbarten Umfang zur Verfügung. Der Vor-Ort Service dient der Erledigung der vereinbarten Servicearbeiten sowie der Beratung der Anwender vor Ort an ihrem Arbeitsplatz.

2.7 Lizenzmanagement

2.7.1 Bestandserfassung

Ist die Bestanderfassung vereinbart, ist der Auftragnehmer zunächst verpflichtet, die tatsächliche Nutzung der vereinbarten Software*, insbesondere auch deren Einsatz- und Installationsorte zu ermitteln und in einer elektronischen Datenbank darzustellen (Lizenzdatenbank). Dem Auftraggeber obliegt es, dem Auftragnehmer auf dessen Verlangen Zugang zu den für die Nutzung der Software* relevanten Systemkomponenten* zu gewähren, soweit dies für die Erfassung zwingend notwendig ist.

Zudem ist der Auftragnehmer verpflichtet, Art und Umfang der beim Auftraggeber vorhandenen Nutzungsrechte an der vereinbarten Software* und ggf. damit verbundene Auflagen des Lizenzgebers zu ermitteln und die Lizenzdatenbank entsprechend zu ergänzen. Dazu gehört es insbesondere, zu vermerken, wo sich die jeweils relevanten Nutzungsrechtsinformationen, Originaldatenträger und Sicherungskopien befinden. Hierzu obliegt es dem Auftraggeber, dem Auftragnehmer die beim ihm diesbezüglich vorhandenen Unterlagen, insbesondere Softwareüberlassungsverträge, Überlassungsscheine und ähnliche Dokumente sowie ggf. vorhandene Originaldatenträger und Sicherungskopien der Software* zugänglich zu machen. Soweit vereinbart, wird der Auftragnehmer die Nutzungsrechtsinformationen, inkl. etwaiger Lizenzschlüssel und/oder die Datenträger der Software* zusätzlich in der vereinbarten Form ablegen (Archivierung).

Nach Abschluss der Bestandserfassung erstattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen schriftlichen Bericht über deren Ergebnis, insbesondere über etwaige Unter-, Über- oder sonstige Fehllizenzierungen. Gleichzeitig unterbreitet er Vorschläge für etwaige notwendige Nachlizenzierungen, einen ggf. sinnvollen Wechsel des Lizenzmodells (z.B. Übergang von Einzel-, zu Volumenlizenzierung bzw. organisationsweiten Lizenzen), den anderweitigen Einsatz überzähliger Lizenzen und zeigt sonstige Optimierungspotenziale auf.

2.7.2 Bestandsverwaltung

Die Bestandsverwaltung umfasst die laufende Entgegennahme oder eigene Erfassung und Bearbeitung von Änderungen gegenüber den im Rahmen der Bestandserfassung ermittelten Informationen, z.B. über hinzukommende, sich ändernde bzw. wegfallende Nutzungsrechte an der vereinbarten Software* sowie deren Einsatz- und Installationsorte sowie die entsprechende Aktualisierung der Lizenzdatenbank. Ziffer 2.7.1 Absatz 2 Satz 3 gilt entsprechend. Zur Bestandsverwaltung gehört auch die Erfüllung der Auflagen des Lizenzgebers, bzw. soweit diese nur durch den Auftraggeber selbst zu erfüllen sind, deren Überwachung.

Die Bestandsverwaltung umfasst auch eine regelmäßige, soweit nicht anders vereinbart, mindestens jährliche erneute Durchführung der Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1.

Soweit die Archivierung der Nutzungsrechtsinformationen und/oder der Datenträger der Software* vereinbart ist, umfasst die Bestandsverwaltung auch die laufende Aktualisierung des Archivs.

2.7.3 Sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements

Der Auftragnehmer ist weiterhin verpflichtet, den Auftraggeber auf dessen Wunsch bei beabsichtigten Erweiterungen oder Reduzierungen des Nutzungsumfangs (z.B. Umschichtung) zu beraten und ihn bei Lizenz-Audits zu unterstützen. Diese Leistungen erfolgen zu den im Vertrag vereinbarten Vergütungssätzen, bzw. in Ermangelung solcher Sätze, zu marktüblichen Bedingungen.

2.8 Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte

2.8.1 Soweit vereinbart, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der technisch-organisatorischen Abwicklung von Ansprüchen aus Serviceverträgen sowie Mängelansprüchen (Gewährleistung) und Garantieansprüchen aus Kauf-, Werklieferungs- und Werkverträgen, die zwischen dem Auftraggeber und Dritten im Hinblick auf das vertragsgegenständliche IT-System bestehen. Hierzu hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die entsprechenden Unterlagen im erforderlichen Umfang zugänglich zu machen. Soweit vereinbart, wird der Auftragnehmer auch die rechtzeitige Benachrichtigung des Auftraggebers über vertragsrelevante Fristen und Termine z.B. zur Kündigung, Verlängerung oder Änderung dieser Verträge übernehmen. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer jedoch nicht berechtigt, diese Verträge im Namen des Auftraggebers zu ändern, zu beenden, neu zu begründen oder ohne Zustimmung des Auftraggebers über dessen Ansprüche zu verfügen.

2.8.2 Die Erbringungen unerlaubter Rechtsdienstleistungen durch den Auftragnehmer ist nicht geschuldet.

2.9 Datensicherungsservices

Soweit vereinbart, übernimmt der Auftragnehmer nach Maßgabe des vereinbarten Datensicherungskonzeptes zum Schutz vor Datenverlusten die laufende ordnungsgemäße Datensicherung*. Im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung* ist der Auftragnehmer insbesondere verpflichtet, die Datensicherung* durch Datenrücksicherung regelmäßig zu überprüfen, Sicherungsprotokolle auszuwerten, Datenträger regelmäßig präventiv auszutauschen sowie die Datenträger an den vereinbarten Ort zu verbringen und dort aufzubewahren.

Alle Datensicherungsmaßnahmen sind detailliert zu protokollieren. Die Protokolle sind dem Auftraggeber jederzeit auf Anforderung, unabhängig davon aber mindestens einmal jährlich in elektronischer Form zu übermitteln.

Weiteres zu Datensicherungsmaßnahmen und ihrer Protokollierung regelt das Datensicherungskonzept.

2.10 Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*

Soweit vereinbart, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer die Erbringung der nachfolgend geregelten Serviceleistungen z.B. unter Verwendung des Formulars entsprechend Muster 4 – Abruf von besonderen Serviceleistungen – zu verlangen. Soweit hierfür im EVB-IT Servicevertrag keine Pauschalen vereinbart sind, erfolgt dies auf Grund der im EVB-IT Servicevertrag vereinbarten Aufwandsvergütungssätze. Ändert sich durch diese Serviceleistungen im Ergebnis der Umfang der zuletzt vereinbarten laufend zu erbringenden Leistungen des Auftragnehmers mehr als unerheblich, kann jeder Vertragspartner verlangen, dass der Vertrag entsprechend angepasst wird.

2.10.1 Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer im Rahmen der Verlagerung von Systemkomponenten* folgende Leistungen zu verlangen: Abbau, Verpackung, sicherer Transport innerhalb einer Liegenschaft, Auspacken, Wiederaufbau sowie Herbeiführung der Betriebsbereitschaft*. Dabei ist eine angemessene Vorlaufzeit einzuräumen. Für den Transport der Systemkomponenten* außerhalb einer Liegenschaft und die Eignung der Systemumgebung* am Wiederaufbauort ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich.

2.10.2 Modifikation von Systemkomponenten*

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer die Modifikation von Systemkomponenten* in dem im Vertrag vereinbarten Umfang zu verlangen und damit das IT-System entsprechend zu modifizieren, soweit dies dem Auftragnehmer zumutbar ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst das Modifizieren auch alle notwendigen Maßnahmen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des um die modifizierten Systemkomponenten* veränderten IT-Systems*.

2.10.3 Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer die Einrichtung von Systemkomponenten* nach seinen näheren Maßgaben zu verlangen und damit das IT-System entsprechend zu erweitern bzw. zu modifizieren, soweit dies dem Auftragnehmer zumutbar ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst das Einrichten alle notwendigen Maßnahmen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des um die neuen Systemkomponenten* ergänzten IT-Systems.

2.11 Schulung

2.11.1 Sind Schulungen vereinbart, führt der Auftragnehmer diese in eigener Verantwortung durch. Ist nichts anderes vereinbart, sind alle Schulungen in deutscher Sprache durchzuführen. Schulungen finden beim Auftraggeber statt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Soweit Schulungen nicht beim Auftraggeber stattfinden, ist der Auftragnehmer für die Bereitstellung der Räumlichkeiten und der entsprechenden Schulungsinfrastruktur verantwortlich. Ein Schulungstag umfasst acht Unterrichtsstunden à 45 Minuten sowie angemessene Pausen. Die Schulungsvergütung beinhaltet die angemessene Vorbereitung der Schulung sowie die Einräumung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Schulungsunterlagen.

2.11.2 Die Schulungsunterlagen sind in deutscher Sprache in elektronischer Form sowie auf Wunsch des Auftraggebers entsprechend der Teilnehmeranzahl in Papierform zu liefern. Die gelieferten Vervielfältigungsstücke gehen in das Eigentum des Auftraggebers über. Zu den Schulungsunterlagen gehören auch Hilfsmittel, wie elektronische Präsentationsdateien und zur Schulung verwendete Muster. Auf Wunsch des Auftraggebers erteilt der Auftragnehmer den Schulungsteilnehmern Zertifikate, die Inhalt und Umfang der durchgeführten Schulung beschreiben.

An nicht für den Auftraggeber erstellten Schulungsunterlagen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, unwiderrufliche, dauerhafte, übertragbare Recht ein, die Schulungsunterlagen für eigene Zwecke des jeweiligen Rechteinhabers zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Wenn Schulungsunterlagen oder Teile davon für den Auftraggeber erstellt wurden, liefert der Auftragnehmer dieselben zusätzlich in einem vom Auftraggeber bestimmten, marktüblichen, editierbaren Dateiformat und räumt dem Auftraggeber für Schulungen und im Übrigen allein für eigene Zwecke die Rechte entsprechend Ziffer 5.2.2 ein, soweit nichts anderes vereinbart ist.

3 Vorhalten von Ersatzgegenständen*

Soweit vereinbart, hält der Auftragnehmer Ersatzgegenstände* vor, um im Bedarfsfall die kurzfristige Wiederherstellung oder die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems bzw. von Systemkomponenten* sicherzustellen. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Vorhaltung beim Auftragnehmer.

Hält der Auftragnehmer Ersatzgegenstände* vor, tauscht er im Falle einer anders nicht rechtzeitig zu beseitigenden Störung* das betroffene IT-System, die betroffene Systemkomponente* bzw. das betroffene Teil der Systemkomponente* gegen einen entsprechenden Ersatzgegenstand* aus und räumt dem Auftraggeber mit dem Austausch das Eigentum daran ein. Werden Ersatzgegenstände*, die anfänglich in den Vorhalt eingestellt werden, mit Beginn der Serviceleistungen vergütet, erfolgt die Eigentumsübertragung bereits zum Zeitpunkt der Einstellung in den Vorhalt; der Auftragnehmer ist in diesem Fall zur Verwahrung der Ersatzgegenstände* verpflichtet. Er wird dem Auftraggeber die zur

Identifizierung nötigen Informationen übermitteln. Hierzu gehören insbesondere Gerätebezeichnungen, Lagerort und Seriennummern. Die Vergütung für die Verwahrung ist mit der Vergütung für die Ersatzgegenstände* abgegolten.

Absatz 2 gilt auch, soweit im Rahmen der vereinbarten Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* gemäß Ziffer 2.2.2 eine drohende Störung* nicht anders als durch einen Austausch eines Ersatzgegenstandes* vermieden werden kann. Der Auftragnehmer ist jedoch in diesem Fall verpflichtet, den Austausch zuvor mit dem Auftraggeber abzustimmen, es sei denn, der Eintritt der Störung* steht unmittelbar bevor und es ist deshalb keine Abstimmung möglich.

Der Auftragnehmer wird den ausgetauschten Gegenstand im Nachgang reparieren, soweit dies technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll ist und ihn wieder als Ersatzgegenstand* vorhalten. Anderenfalls wird er ein adäquates Neugerät in den Vorhalt einstellen; bezüglich des defekten Gegenstandes gilt Ziffer 8.4 - 8.6.

4 Verlagerung bzw. Modifikation von Systemkomponenten* durch den Auftraggeber

4.1 Der Auftraggeber ist zur Verlagerung von Systemkomponenten* an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Standort bzw. zu deren Modifikation berechtigt. Er hat dies dem Auftragnehmer rechtzeitig anzuzeigen. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Modifikationen, die der neue Standort bzw. die Modifikation der Systemkomponenten* für die Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursacht, angepasst wird.

4.2 Sofern der Ab- und Wiederaufbau bzw. die Modifikation durch den Auftragnehmer erfolgen soll, ist hierzu eine gesonderte Vereinbarung gemäß Ziffer 2.10.1 oder Ziffer 2.10.2 zu treffen.

5 Nutzungsrechte

5.1 Rechteeinräumungen durch den Auftraggeber

5.1.1 Einräumung von Bearbeitungsrechten

Soweit der Auftraggeber berechtigt ist, das IT-System oder Teile davon oder die Dokumentation des IT-Systems, durch Dritte bearbeiten zu lassen, räumt er dem Auftragnehmer soweit für die vereinbarten Serviceleistungen erforderlich das

- nicht ausschließliche,
- nicht übertragbare,
- zeitlich auf die notwendige Dauer der Leistungserbringung, höchstens jedoch auf die Dauer des EVB-IT Servicevertrages beschränkte,
- inhaltlich auf den notwendigen Umfang und auf den Zweck des Service beschränkte

Recht zur Bearbeitung ein. Soweit dies zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist, räumt der Auftraggeber die vorgenannten Rechte auch an den entsprechenden Quellcodes* der jeweiligen Software* sowie an der zum IT-System beim Auftraggeber vorhandenen Dokumentation.

Abweichend vom letzten Satz des vorherigen Absatzes gelten die vom Rechteinhaber vorgegebenen Lizenzbedingungen für die Software* bzw. Softwarekomponente, wenn es sich um Open Source Software* handelt.

Verfügen die Parteien nicht über die für die Erbringung der Serviceleistungen erforderlichen Bearbeitungsrechte, wird der Auftragnehmer im Rahmen seiner Mitteilungspflichten gemäß Ziffer 11.1 hierauf hinweisen. Der Auftraggeber wird sich daraufhin entweder die erforderlichen Rechte verschaffen oder gemeinsam mit dem Auftragnehmer den Vertrag entsprechend anpassen, zum Beispiel dahingehend, dass der Auftragnehmer die Rechte für den Auftraggeber im erforderlichen Umfang gegen zusätzliche angemessene Vergütung beschafft.

Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die eingeräumten Rechte für andere als die vorgenannten Zwecke zu nutzen oder diese Dritten gegenüber ganz oder teilweise offen zu legen.

5.1.2 Einräumung von Rechten an Werkzeugen*

Soweit die Überlassung von beim Auftraggeber vorhandenen Werkzeugen* für die Bearbeitung von Software* an den Auftragnehmer vereinbart ist, räumt der Auftraggeber dem Auftragnehmer das nicht

ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, diese Werkzeuge* für den Zeitraum der Bearbeitung der Software* bzw. des zugrunde liegenden Quellcodes*, höchstens jedoch für die Dauer des EVB-IT Servicevertrages und ausschließlich zur Bearbeitung und Umgestaltung der Software* im Auftrag des Auftraggebers einzusetzen. Soweit der Auftraggeber dem Auftragnehmer nach Ende des EVB-IT Servicevertrages für Mängelbeseitigungsleistungen Rechte an den Werkzeugen* einräumt, gelten hierfür die Regelungen des EVB-IT Servicevertrages entsprechend fort.

5.2 Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer

5.2.1 Rechte an neuen Programmständen*

5.2.1.1 Soweit die Überlassung neuer Programmstände* durch den Auftragnehmer vereinbart ist, gewährleistet dieser, dass durch die Überlassung neuer Programmstände* keine Einschränkungen technischer, organisatorischer oder rechtlicher Art entstehen und die Nutzungsrechte auch an keine anderen Auflagen, Bedingungen oder Voraussetzungen geknüpft werden, als sie für die vorherige Fassung der Software* bzw. den vorherigen Programmstand* bestanden.

Wenn ein neuer Programmstand* eine Programmbibliothek* verlinkt, deren Lizenz (wie z.B. LGPL 2.1 oder 3.0) die Verpflichtung vorsieht, bei der Verbreitung, Vermietung, öffentlichen Wiedergabe und öffentlichen Zugänglichmachung der verlinkten Softwarekomponenten die Bearbeitung der Programmbibliothek* zu bestimmten Zwecken sowie das Reverse Engineering* der verlinkten Software* zu bestimmten Zwecken zu erlauben, so verschafft der Auftragnehmer dem Auftraggeber die insoweit erforderlichen Nutzungsrechte.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Lizenzbedingungen bei der Leistungserbringung nach diesem Vertrag einzuhalten. Waren für die Software* bestimmte Dokumente bzw. Informationen (z.B. Quellcode*, NOTICE-Dateien, SBOM*) aufgrund der Lizenzbedingungen oder aufgrund einer Vereinbarung mit dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen, sind diese bei Bereitstellung eines neuen Programmstandes* dem Auftraggeber in entsprechend aktualisierter Fassung zur Verfügung zu stellen, damit der Auftraggeber die Lizenzbedingungen beim bestimmungsgemäßen Gebrauch ebenfalls einhalten kann.

5.2.1.2 Erfolgt im Rahmen des Services eine Bearbeitung des Quellcodes* von Software*, an dem der Auftraggeber Rechte hält, gelten Art, Umfang und Zeitpunkt der Rechteeinräumung gemäß Ziffer 5.2.1.1 auch für diesen Quellcode*. War für den Quellcode* der vorherigen Fassung der Individualsoftware* die Hinterlegung durch den Auftragnehmer vereinbart, hinterlegt dieser auch den Quellcode* des neuen Programmstandes* in gleicher Weise. Anderenfalls übergibt der Auftragnehmer den Quellcode* des neuen Programmstandes* an den Auftraggeber.

5.2.1.3 Der Auftraggeber ist unabhängig von vorgenannten Rechteeinräumungen berechtigt, von neuen Programmständen* eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung* dienenden Vervielfältigungen sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs. Diese Ziffer 5.2.1.3 beschränkt nicht die für Open Source Software* geltenden Nutzungsrechte.

5.2.1.4 Wird im Rahmen des Service ein neuer Programmstand* geliefert, 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.

5.2.1.5 Kann der Auftragnehmer mit dem neuen Programmstand* nicht die Verpflichtung aus Ziffer 5.2.1.1 erfüllen, z.B. weil der Hersteller der Standardsoftware* diese nur zu geänderten Nutzungsbedingungen anbietet, ist er verpflichtet, dem Auftraggeber vor der Überlassung die Lizenzbedingungen zu übergeben, die Nutzungsrechtseinschränkungen gegenüber dem vorherigen Programmstand* im Detail aufzuzeigen und etwaige Auflagen, Bedingungen bzw. Nutzungsvoraussetzungen zu erläutern.

Des Weiteren hat der Auftragnehmer die Konsequenzen für den praktischen Einsatz beim Auftraggeber zu erläutern. Dies gilt entsprechend, wenn der neue Programmstand* gegenüber dem vorherigen Programmstand* Funktionseinschränkungen aufweist. Soweit es technisch möglich und dem Auftragnehmer zumutbar ist, wird dieser dem Auftraggeber eine Ersatzlösung vorschlagen und vor weiteren diesbezüglichen Maßnahmen dessen Entscheidung abwarten. Weitere Ansprüche und Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

5.2.2 Rechte an im Rahmen von Serviceleistungen erstellter Individualsoftware* bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware* auf Quellcodeebene, die nicht in den Standard übernommen werden

Soweit im EVB-IT Servicevertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber an im Rahmen des Service erstellter Individualsoftware* bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware* auf Quellcodeebene, die nicht in den Standard übernommen werden, jeweils zum Zeitpunkt der Erstellung

- das nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbare,
- übertragbare,
- für nicht gewerbliche Zwecke dauerhaft oder temporär unterlizenzierbare,
- für gewerbliche Zwecke an wie in §§ 99 bis 101 GWB definierte Auftraggeber unterlizenzierbare,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare

Recht ein, diese Software* im Original oder in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder umgestalteter Form

- zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden,
- abzuändern, zu übersetzen, zu bearbeiten oder auf anderem Wege umzugestalten,
- auf einem beliebigen bekannten Medium oder in anderer Weise zu speichern, zu vervielfältigen, auszustellen, zu veröffentlichen, in körperlicher oder unkörperlicher Form zu verbreiten, insbesondere nichtöffentlich und mit Ausnahme des Quellcodes* öffentlich wiederzugeben, auch durch Bild-, Ton- und sonstige Informationsträger, jeweils
- in Datenbanken, Datennetzen und Online-Diensten einzusetzen, einschließlich des Rechts, die Individualsoftware*, nicht jedoch den Quellcode*, den Nutzern der vorgenannten Datenbanken, Netze und Online-Dienste zur Recherche und zum Abruf mittels vom Auftraggeber gewählter Tools bzw. zum nicht gewerblichen Herunterladen zur Verfügung zu stellen,
- für den Auftraggeber betreiben zu lassen,
- nicht nur für eigene Zwecke zu nutzen, sondern auch zur Erbringung von Leistungen an Dritte einzusetzen,
- in körperlicher oder unkörperlicher Form zu verbreiten, jedoch gewerblich nur an wie in §§ 99 bis 101 GWB definierte Auftraggeber.

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf die Software*, insbesondere deren Objekt- und Quellcode* in allen Entwicklungs-, Zwischen- und Endstufen und auf die zugehörigen Dokumentationen sowie auf sonstige für die Ausübung der Nutzungsrechte notwendige Materialien wie beispielsweise Analysen, Lasten- bzw. Pflichtenhefte, Konzepte und Beschreibungen.

Soweit die im Rahmen des Service erstellte oder angepasste Software* nicht als Open Source Software* bereitgestellt wird, gilt folgendes:

- Macht der Auftraggeber von seinem Recht zur Übertragung bzw. Unterlizenzierung des Nutzungsrechts an der Individualsoftware* ganz oder teilweise Gebrauch oder überlässt er Dritten im Rahmen seines Vervielfältigungs- und Verbreitungsrechts die Nutzung, hat er seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte dem Dritten aufzuerlegen. Eine Haftung des Auftragnehmers aus diesem Vertrag gegenüber Dritten im Zusammenhang mit einer Unterlizenzierung oder Weiterverbreitung ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für Mängelansprüche und auch, soweit der Auftraggeber Ansprüche gegen den Auftragnehmer geltend macht, die der Dritte seinerseits wegen der Individualsoftware* gegen den Auftraggeber geltend gemacht hat.

- Soweit der Auftraggeber seine Nutzungsrechte an den Dritten übertragen hat, ist er nicht mehr zur Nutzung berechtigt. Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen.

5.2.2.1 Rechte an vorbestehenden Teilen*, die im Rahmen von Serviceleistungen eingesetzt werden, Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

Ziffer 5.2.2 gilt grundsätzlich auch für vorbestehende Teile*, jedoch werden keinesfalls ausschließliche Nutzungsrechte an diesen eingeräumt.

Soweit vorbestehende Teile* der im Rahmen des Service erstellter oder angepasster Software nicht als Open Source Software* bereitgestellt werden, gilt folgendes:

- Die Verbreitung und Unterlizenzierung von vorbestehenden Teilen* ist zu vergüten, wenn der Auftragnehmer vor deren Verwendung die Vergütung für die Einräumung dieser Rechte beziffert und der Auftraggeber dieses Angebot so auch angenommen hat. Solange der Auftraggeber diese Rechte an den vorbestehenden Teilen* nicht ausübt, wird die Vergütung für deren Verbreitung oder Unterlizenzierung nicht fällig.
- Das Recht zur Bearbeitung der vorbestehenden Teile* ist ausgeschlossen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:
- Der Auftragnehmer hat vor der Verwendung mitgeteilt, dass er statt des Quellcodes* der vorbestehenden Teile* nur deren Objektcode* überlassen werde und macht von diesem Recht Gebrauch.
- Der Auftragnehmer versetzt den Auftraggeber in die Lage, mit entsprechend qualifiziertem Personal aus den im Quellcode* überlassenen Teilen der Individualsoftware* und den nur im Objektcode* überlassenen vorbestehenden Teilen* die ausführbare Individualsoftware* zu erzeugen.
- Es besteht kein gesetzliches Bearbeitungsrecht.
- Für den Einsatz von Werkzeugen* gilt Ziffer 5.2.2.3.
- Die Verbreitung und Unterlizenzierung der vorbestehenden Teile* ist nur zusammen mit der Individualsoftware* bzw. an den erstellten Anpassungen von Standardsoftware* auf Quellcodeebene, die nicht in den Standard übernommen werden, in der überlassenen oder in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder umgestalteter Form zulässig.

5.2.2.2 Rechte an Werkzeugen*

Für den Fall, dass der Auftragnehmer nicht am Markt erhältliche Werkzeuge* für die Erstellung der Individualsoftware* verwendet bzw. entwickelt hat und ohne diese Werkzeuge* die Bearbeitung und Umgestaltung der Individualsoftware* nicht oder nur mit unzumutbarem Aufwand möglich ist, übergibt er dem Auftraggeber ein Vervielfältigungsstück dieses Werkzeugs* spätestens mit der Überlassung der Software* und räumt ihm an diesem

- das nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbare,
- nur gemeinsam mit der Individualsoftware*, zu deren Bearbeitung bzw. Umgestaltung es dient, übertragbare,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare

Recht ein, das Werkzeug* im Original ausschließlich zum Zwecke der Fehlerbeseitigung und Weiterentwicklung zur Bearbeitung und Umgestaltung der Individualsoftware* einzusetzen und hierfür das Werkzeug*

- zu nutzen, das heißt insbesondere, es dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, es anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden,
- durch Dritte nutzen oder für den Auftraggeber betreiben zu lassen,
- nicht nur für eigene Zwecke zu nutzen, sondern auch zur Erbringung von Leistungen an Dritte einzusetzen.

Der Auftraggeber ist darüber hinaus berechtigt, ein weiteres Vervielfältigungsstück herzustellen und dieses gemeinsam mit der jeweiligen Individualsoftware* zu verbreiten und dem Dritten die Rechte aus dieser Ziffer 5.2.2.3 mit Ausnahme des Unterlizenzierungs-, Verbreitungs- und Vervielfältigungsrechts einzuräumen.

Statt des vom Auftragnehmer verwendeten Werkzeuges* kann dieser dem Auftraggeber eine reduzierte Version dieses Werkzeuges* übergeben und ihm die in dieser Ziffer 5.2.2.3 aufgeführten Rechte daran einräumen, wenn damit die Individualsoftware* ebenso gut bearbeitet und umgestaltet werden kann.

Der Auftragnehmer ist nicht zur Überlassung des Werkzeuges* verpflichtet, wenn er nachweisen kann, dass die Individualsoftware* mit einem am Markt erhältlichen anderen Werkzeug* ebenso gut bearbeitet und umgestaltet werden kann, wie mit dem von ihm verwendeten Werkzeug* und er dem Auftraggeber die Bezugsquelle nennt.

Die Regelungen dieser Ziffer 5.2.2.3 gelten grundsätzlich auch in Bezug auf Werkzeuge*, bei denen es sich um Open Source Software* handelt. Allerdings gelten in Bezug auf diese Werkzeuge* die von den jeweiligen Rechteinhabern vorgegebenen Lizenzbedingungen und der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber das Werkzeug* unter Erfüllung der Pflichten, die für Open Source Software* gelten, zu übergeben. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall insbesondere verpflichtet, dem Auftraggeber die Bezugsquelle zu nennen.

5.2.3 Rechte an sonstigen Leistungsergebnissen

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den sonstigen, im Rahmen von Serviceleistungen erstellten Arbeitsergebnissen, die Rechte gemäß Ziffer 5.2.2 ein.

Dies gilt insbesondere für die Ergebnisse von Installation, Customizing*, Integration* sowie für Protokolle, Berichte, Gutachten, Präsentationen, Analysen, Datenbankwerken und Datenbanken.

5.2.4 Open Source Software*

5.2.4.1 Abweichende Lizenzbedingungen

Abweichend von Ziffern 5.2.1 und 5.2.2 gelten die vom Rechteinhaber vorgegebenen Lizenzbedingungen für die Software* bzw. Softwarekomponenten, wenn es sich um Open Source Software* handelt.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Lizenz, unter der die Software* bzw. Softwarekomponente überlassen werden, keine Bedingungen enthält, die die nach dem Vertrag vorausgesetzte Nutzung und/oder die Verbreitung der Software* bzw. Softwarekomponente zusammen mit anderer im Rahmen des IT-Systems überlassener Software* oder zusammen mit anderer lizenzierter Software des Auftraggebers verbietet. Letzteres gilt nur, soweit die gemeinsame Nutzung und/oder Verbreitung der jeweiligen Software* oder Softwarekomponente vertraglich vereinbart sind. Eine Haftung des Auftragnehmers aus diesem Vertrag gegenüber Dritten im Zusammenhang mit einer Verbreitung der Software* und Softwarekomponente ist ausgeschlossen.

Soweit die obenstehenden Anforderungen dieser Ziffer 5.2.4.1 durch die Rechteverschaffung nicht erfüllt werden, ist der Auftragnehmer zu einer ergänzenden Rechteverschaffung, z.B. durch Erwerb und Einräumung zusätzlicher Nutzungsrechte auf eigene Kosten verpflichtet. Ansprüche wegen Mängeln bleiben unberührt.

5.2.4.2 Multilizenzierung

Wenn der Auftragnehmer für die im Rahmen des Service erstellte Individualsoftware* bzw. Softwarekomponente bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware* auf Quellcodeebene vorbestehende Softwarekomponenten von Open Source Software* verwendet oder bearbeitet, die ihm unter mehreren Open Source Lizenzen zur Verfügung stehen, so muss der Auftragnehmer die Bearbeitungen dieser Softwarekomponenten unter all diesen Open Source Lizenzen lizenzieren und an den Auftraggeber weitergeben. Unabhängig davon kann der Auftragnehmer sich entscheiden, unter welcher dieser Lizenzen er die Softwarekomponenten in der Individualsoftware* bzw. Standardsoftware* verwendet.

6 Störungsklassifizierung

6.1 Soweit im EVB-IT Servicevertrag nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

6.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung* liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

6.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung* liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung* liegt auch vor, wenn die leichten Störungen* insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.

6.1.3 Eine leichte Störung* liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

7 Reaktions*- und Erledigungszeiten*

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

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

7.3 Bei werkvertraglichen Serviceleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Erledigungserklärung, z.B. bei Beseitigung einer Störung* die Erklärung der Betriebsbereitschaft*.

8 Ersatzgegenstände*

8.1 Ersatzgegenstände* müssen von mindestens gleicher Qualität und zum Zeitpunkt des Austausches neuwertig sein.

8.2 Ersatzgegenstände* sind nur einzusetzen, soweit eine Störung* nicht anders rechtzeitig zu beseitigen ist bzw. soweit zur vereinbarten Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* erforderlich. Soweit Ersatzgegenstände* vom Auftraggeber zu vergüten sind, gilt Ziffer 13.5.

8.3 Führt eine Serviceleistung zum Austausch von Gegenständen, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu diesem Zeitpunkt das Eigentum an den neuen Gegenständen, soweit die Eigentumsverschaffung nichts bereits vorher, z.B. gemäß Ziffer 3 erfolgt ist. Er wird dem Auftraggeber die zur Aktualisierung des Inventarverzeichnisses nötigen Informationen übermitteln. Hierzu gehören insbesondere Gerätebezeichnungen, Seriennummern sowohl der Ersatzgegenstände* als auch der ausgetauschten Gegenstände.

8.4 Der Auftragnehmer wird die ausgetauschten Gegenstände auf Wunsch des Auftraggebers kostenfrei entsorgen. Dies gilt auch für die Entsorgung der Verpackung des Ersatzgegenstandes*. Die Entsorgung hat fachgerecht zu erfolgen. Er wird den Auftraggeber beim Austausch oder unverzüglich danach auffordern ihm mitzuteilen, ob er eine Entsorgung wünscht.

8.5 Enthält der zu entsorgende Gegenstand Datenträger, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei deren Austausch auf diese Tatsache gesondert hinzuweisen und ihm anzubieten, den Datenträger vor der Entsorgung zu übergeben. Macht der Auftraggeber von dieser Möglichkeit keinen Gebrauch, hat die Entsorgung des Datenträgers durch den Auftragnehmer so zu erfolgen, dass die gespeicherten Daten weder lesbar noch rekonstruierbar sind.

8.6 Vor der Entsorgung ist dem Auftraggeber Gelegenheit zu geben, Teile des Gegenstandes zu entfernen.

9 Testsystem des IT-Systems

9.1 Soweit vereinbart, werden Systemserviceleistungen, die zu Änderungen am IT-System führen, statt im produktiven Teils des IT-Systems zunächst in dessen Testsystem erbracht. Art und Umfang des Testsystems ergeben sich aus dem EVB-IT Servicevertrag. Soweit nicht anders vereinbart, wird das Testsystem als Teil des IT-Systems durch den Auftraggeber gestellt und durch den Auftragnehmer im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen betreut.

9.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Auftragnehmer im Testsystem die Systemserviceleistung testen. Zuvor wird er den Auftraggeber über die erfolgte Leistung informieren und ihm Gelegenheit geben, sich an dem Test zu beteiligen. Nach erfolgtem Test wird der Auftragnehmer den Auftraggeber über das Ergebnis informieren. War dieser Test erfolgreich, überführt der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber die Leistungen in den produktiven Teil des IT-Systems und erklärt die Betriebsbereitschaft*.

9.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat der Auftragnehmer die Aktualität des Testsystems zu gewährleisten, d.h. insbesondere dafür zu sorgen, dass die Software* auf dem Testsystem der Software* des produktiven Teils des IT-Systems entspricht. Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat der Auftragnehmer zudem dafür zu sorgen, dass im Testsystem für aussagekräftige Tests ausreichende und, soweit erforderlich, aktuelle Daten vorgehalten werden. In Abstimmung mit dem Auftraggeber kann der Auftragnehmer dazu von ihm zu anonymisierende oder - soweit nicht personenbezogen- zu verfremdende Daten aus dem IT-System nutzen.

9.4 Treten Fehler erst nach der Überführung in den produktiven Teil des IT-Systems auf, hat der Auftragnehmer Verzögerungen nicht zu vertreten, soweit sie auf unbekannten und nicht vorhersehbaren Abweichungen zwischen Testsystem und dem produktiven Teil des IT-Systems beruhen und der Auftragnehmer seinen Serviceleistungen nachgekommen ist.

10 Dokumentation und Software Bill of Materials*

10.1 Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Serviceleistungen in angemessener Art und Weise in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und übergibt die Dokumentation an den Auftraggeber. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer Übersicht über alle durch den Auftragnehmer überlassenen und installierten* Programmstände* der Software*. Ebenso übergibt er eine Aufstellung der Seriennummern und Begleitunterlagen (z.B. Systemschein) von neu eingesetzten Ersatzgegenständen*. Soweit der Auftragnehmer für das IT-System eine Bestandsaufnahme oder Bestandserfassung, insbesondere gemäß Ziffern 2.1 oder 2.7 erstellt hat oder soweit der Auftraggeber ihm eine Systembeschreibung vorlegt, wird er diese aktualisieren. Führt der Auftragnehmer Bestandsverzeichnisse nicht selbst, wird er dem Auftraggeber die für die deren Aktualisierung erforderlichen Informationen in geeigneter Form unverzüglich zur Verfügung stellen.

10.2 Wird durch die Serviceleistungen oder Mangelbeseitigungsarbeiten gemäß Ziffer 17 eine Aktualisierung oder Ergänzung der Dokumentation des IT-Systems oder der Systemkomponente* erforderlich, wird der Auftragnehmer die Dokumentation anpassen und eine konsolidierte Fassung herstellen, sofern ihm dies zumutbar und rechtlich möglich ist und – soweit vorhanden – die Dokumentationsbibliothek des IT-Systems durch eine neue Dokumentation ergänzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, alle Änderungen chronologisch in einer Änderungsliste aufzuführen. Ist eine Anpassung oder eine Konsolidierung nicht zumutbar oder rechtlich nicht möglich, ist der Auftragnehmer stattdessen verpflichtet, die Aktualisierungen bzw. Ergänzungen in einer gesonderten Anlage darzustellen und diese bei weiteren Änderungen fortzuschreiben. Die Aktualisierung bzw. Ergänzung hat mindestens mit dem gleichen Detaillierungsgrad und mindestens in der gleichen Qualität zu erfolgen, wie dies für die ursprüngliche Dokumentation der Fall war.

Die Übergabe der Dokumentation erfolgt in einem üblichen elektronischen Format, soweit nichts anderes vereinbart ist.

10.3 An für den Auftraggeber aktualisierten oder ergänzten Dokumentationen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Rechte ein, die für die ursprüngliche Dokumentation vereinbart waren. Für neu erstellte Dokumentationen gilt Folgendes:

- An nicht für den Auftraggeber erstellten Dokumentationen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, unwiderrufliche, dauerhafte, übertragbare Recht ein, die Dokumentationen für eigene Zwecke des jeweiligen Rechteinhabers zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- Soweit Dokumentationen oder Teile davon für den Auftraggeber erstellt wurden, räumt der Auftragnehmer diesem die Rechte entsprechend Ziffer 5.2.2 ein, soweit nichts anderes vereinbart ist.

- Sofern von den jeweiligen Rechteinhabern an der Dokumentation Rechte eingeräumt werden wie an Open Source Software*, gelten diese anstelle der Rechte gemäß Aufzählungspunkte 1 und 2 dieser Ziffer 10.3.

10.4 Soweit die Aktualisierung einer Software Bill of Materials (SBOM)* vereinbart ist, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber aktualisierte Fassungen zur Verfügung, wenn sich Änderungen derselben ergeben, z.B. aufgrund von Änderungen der Software* im Rahmen der Serviceleistungen oder aufgrund sonstiger Umstände. Die Bereitstellung erfolgt in demselben Format wie die der vorherigen Fassung.

11 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

11.1 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. für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht.

Er wird darüber hinaus mitteilen, wenn

- ihm durch den Auftraggeber eingeräumte Nutzungsrechte zur Erbringung der Serviceleistungen nicht ausreichend sind oder tatsächlich nicht im eingeräumten Umfang bestehen,
- Nutzungsrechte für die Software* des IT-Systems für dessen Nutzung nicht ausreichend sind,
- das IT-System nicht oder nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik, den Anforderungen an die IT-Sicherheit entsprechen,
- die Standardsoftware* des IT-Systems neuer beizustellender Programmstände* bedarf, um die Betriebsbereitschaft* des IT-Systems zu erhalten,
- technische Maßnahmen oder Abläufe des Auftraggebers oder seiner Beschäftigten bzw. Beauftragten im Zusammenhang mit dem IT-System nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik oder den Anforderungen an die IT-Sicherheit entsprechen,
- Änderungen bei Normen (z.B. EN, DIN, ISO o.ä.) eintreten, die Auswirkungen auf die Leistungsverpflichtungen des Auftragnehmers haben.

11.2 Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung der Serviceleistungen 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 Serviceleistungen erforderlich sind. Sofern eine Mitwirkung des Auftraggebers nicht in zwischen den Parteien abgestimmten Zeitplänen festgehalten ist, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber so rechtzeitig auf die zu erbringende Mitwirkung hinzuweisen, dass die vereinbarte Leistungserbringung nicht gefährdet wird.. Sofern eine Mitwirkung des Auftraggebers nach Auffassung des Auftragnehmers nicht oder nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfolgt und diese für den Projekterfolg wesentlich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinweisen. Dabei hat der Auftragnehmer auch auf mögliche Folgen des Ausbleibens der Mitwirkungsleistungen hinzuweisen.

12 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer

12.1 Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Personen. Änderungen der Ansprechpartner sind der anderen Partei mit angemessenem Vorlauf mitzuteilen.

12.2 Der Auftragnehmer erbringt die Leistung durch Personal, das entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen für die Erbringung der vereinbarten Leistung qualifiziert ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Erbringung der Serviceleistungen 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.

12.3 Der Auftragnehmer darf Personen in vereinbarten Schlüsselpositionen nur mit Einwilligung des Auftraggebers auswechseln. Der Auftraggeber wird seine Einwilligung unverzüglich erklären, wenn die Ablösung zwingend erforderlich ist und der Auftragnehmer eine qualifizierte Ersatzperson anbietet.

Zwingend erforderlich ist die Ablösung, wenn der weitere Einsatz unmöglich ist. Personal, das nicht auf Schlüsselpositionen eingesetzt ist, darf der Auftragnehmer auch ohne Einwilligung des Auftraggebers auswechseln, sofern das Ersatzpersonal über die vertraglich vorausgesetzte Eignung verfügt. Die Einarbeitung erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers.

12.4 Der Auftraggeber kann den Austausch einer vom Auftragnehmer zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese sich in erheblichem Umfang pflichtwidrig verhält, eine Leistung schlecht erbringt oder die vertraglich vereinbarten persönlichen Voraussetzungen durch die Person nicht mehr erfüllt werden, z.B. wenn Angaben aus einer Sicherheitserklärung nach dem SÜG nicht mehr den Tatsachen entsprechen. Die Einarbeitung des Ersatzpersonals erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers. Der Auftraggeber hat das Recht, auch aus anderen Gründen den Austausch der zur Vertragserfüllung eingesetzten Personen zu verlangen. In diesem Fall kann der Auftragnehmer den Ersatz angemessener Kosten verlangen, soweit er diese im Voraus verbindlich mitteilt und der Auftraggeber gleichwohl auf Austausch der Person besteht.

12.5 Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Subunternehmer nur einsetzen oder eingesetzte Subunternehmer nur auswechseln, wenn der Auftraggeber dem ausdrücklich zustimmt. Er wird unverzüglich zustimmen, wenn sich unter Berücksichtigung des neuen Subunternehmers anstelle des alten Subunternehmers keine andere Zuschlagsentscheidung ergeben hätte und auch sonst kein sachlicher Grund dem Einsatz des Subunternehmers entgegensteht. 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.

12.6 Der Auftraggeber wird Wünsche wegen der zu erbringenden Serviceleistungen ausschließlich dem vom Auftragnehmer benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen vom Auftragnehmer eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen. Der Auftragnehmer wird durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die jeweils von ihm im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen abgestellten Mitarbeiter ausschließlich dem Direktionsrecht und der Disziplinargewalt des jeweiligen Arbeitgebers unterstehen. Weisungen erfolgen ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Aufgabenverteilung.

13 Vergütung

13.1 Der Pauschalfestpreis ist die einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Leistung nach Ziffer 1.1 geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte ggf. pauschalierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten* und Kosten für Ersatzgegenstände* sind im Pauschalfestpreis* enthalten. Soweit die Vereinbarung einer Vergütung bei Open Source Software* gegen die dafür geltenden Lizenzbedingungen verstößt, umfasst die vereinbarte Vergütung die Rechteverschaffung an solcher Software* nicht; die Verpflichtung des Auftragnehmers zur Rechteverschaffung auch an solcher Software* bleibt unberührt. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren.

Vereinbarte Pauschalfestpreise für wiederkehrende Leistungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jeweils zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats fällig. Gleiches gilt für etwa vereinbarte Basispauschalen und andere regelmäßig zu zahlende Vergütungen.

13.2 Ist im EVB-IT Servicevertrag für eine Serviceleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

13.2.1 Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten* sowie Ersatzgegenstände 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. 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.

13.2.2 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer bei Leistungen nach Aufwand innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit* nach Wahl des Auftraggebers entweder ein Pauschalfestpreisangebot oder einen verbindlichen Kostenanschlag über die zu erbringende Serviceleistungen 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. Mit der Annahme sind die angebotenen Leistungen beauftragt.

13.3 Die Vergütung für Serviceleistungen nach Aufwand, die keine Dienstleistungen sind, wird fällig mit Ablauf des Monats, in dem die Abnahme erfolgt ist. Das Recht, bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 632a BGB Abschlagszahlungen* zu verlangen, bleibt jedoch unberührt. Soweit es sich um Dienstleistungen handelt ist die Vergütung monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. 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 Servicevertrag - voraus.

13.4 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 nachweist, keine Pause gemacht zu haben.

13.5 Sind Ersatzgegenstände* zusätzlich zu vergüten, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinzuweisen und ihm unter Berücksichtigung eventueller Preisvereinbarungen die dafür zu zahlende Vergütung mitzuteilen, den Auftraggeber zur Beauftragung aufzufordern und seine Beauftragung abzuwarten. Soweit weder konkrete Preise noch ein Berechnungsmaßstab vereinbart sind, kann der Auftragnehmer höchstens die unter Berücksichtigung üblicher Rabatte gebildeten marktüblichen Preise verlangen.

Hiervon unberührt ist der Auftraggeber berechtigt, die Ersatzgegenstände* selbst beizustellen. Die Vergütung für Ersatzgegenstände* ist fällig mit Ablauf des Monats, in dem deren Einsatz erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist.

13.6 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.

13.7 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 EVB-IT Servicevertrag, 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 marktüblich zu sein und darf maximal 3% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen.

13.8 Alle Preise verstehen sich rein netto und, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht, zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

14 Verzug

14.1 Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber den EVB-IT Servicevertrag ganz oder teilweise kündigen und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er dem Auftragnehmer erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt 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.

14.2 Des Weiteren ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Reaktions- und/oder Erledigungszeiten* berechtigt, für jeweils angefangene 25% Überschreitung der Reaktions- und /oder Erledigungszeit* innerhalb der Servicezeiten* eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung maximal jedoch 1% der jährlichen Vergütung 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 Vergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

14.3 § 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.

15 Mitwirkung des Auftraggebers

15.1 Dem Auftraggeber obliegen die im EVB-IT Servicevertrag sowie die in Ziffern 2.7.1, 2.7.2, 5.1 und 9.3. aufgeführten Mitwirkungsleistungen. Er wird dem Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen von Systemkomponenten* 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.

15.2 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 bereitzustellen.

15.3 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.

15.4 Sofern die pflegegegenständliche Software* weder durch den Auftragnehmer überlassen bzw. zur Verfügung gestellt noch bisher von diesem gepflegt wurde, stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer bei Bedarf die auf die pflegegegenständliche Software* anwendbaren Lizenzbestimmungen zur Verfügung. Soweit und solange dies auf Anforderung des Auftragnehmers nicht erfolgt, gilt Ziffer 5.2.1.1 Absatz 3 nicht. Sätze 1 und 2 gelten nicht, sondern die Regelungen der Ziffer 2.7, wenn Auftraggeber und Auftragnehmer eine Bestanderfassung vereinbart haben.

15.5 Die ordnungsgemäße Datensicherung* obliegt dem Auftraggeber, soweit die Datensicherung* nicht Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.

16 Abnahme von Serviceleistungen

16.1 Nach Durchführung von Serviceleistungen am IT-System oder an Systemkomponenten* erklärt der Auftragnehmer die Betriebsbereitschaft*. Serviceleistungen des Auftragnehmers, die zu nicht unwesentlichen Eingriffen in das IT-System führen, unterliegen der Abnahme. Bei unwesentlichen Eingriffen ist statt einer Abnahme die Erklärung der Betriebsbereitschaft* durch den Auftragnehmer ausreichend. In diesem Fall steht die Erklärung der Abnahme gleich. Der Auftragnehmer hat das Recht, vom Auftraggeber eine verbindliche Erklärung darüber zu verlangen, ob es sich bei einer Serviceleistung um einen wesentlichen oder unwesentlichen Eingriff handelt. Soweit die Nutzung eines Testsystems vereinbart ist, setzt die Erklärung der Betriebsbereitschaft* die erfolgreiche Prüfung der Leistungen dort voraus (siehe Ziffer 9). Soweit Serviceleistungen einer Abnahme unterliegen, steht dem Auftraggeber zuvor das Recht zu, das System oder die vereinbarte Systemkomponente* innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang der Betriebsbereitschaftserklärung einer Funktionsprüfung zu unterziehen, soweit im Vertrag keine konkrete Frist vereinbart ist.

16.2 Sonstige Serviceleistungen, die als Werkleistungen zu qualifizieren sind, unterliegen stets der ausdrücklichen Abnahme.

16.3 Der Abnahme steht es gleich, wenn der Auftraggeber die Serviceleistung nicht innerhalb einer ihm vom Auftragnehmer bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

17 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Serviceleistungen

17.1 Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche beträgt grundsätzlich 24 Monate, für Rechtsmängelansprüche von im Rahmen der Serviceleistungen überlassener Individualsoftware* 36 Monate, jeweils ab der jeweiligen Abnahme der Serviceleistung bzw., soweit eine solche nicht vereinbart ist, ab Erklärung der Betriebsbereitschaft*. 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.

17.2 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 Systemkomponenten* außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA.

17.3 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.

17.4 Der Auftragnehmer hat ihm bekannte Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beheben. Handelt es sich um einen Mangel in der Standardsoftware*, kann der Auftragnehmer bis zur Überlassung eines den Mangel beseitigenden Programmstandes* eine Umgehungslösung* zur Verfügung stellen, soweit und solange dies für den Auftraggeber zumutbar ist. Die Verpflichtung des Auftragnehmers, den Mangel unverzüglich zu beseitigen, bleibt unberührt. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 18.

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

- bei werkvertraglichen Serviceleistungen 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 EVB-IT Servicevertrag ganz oder teilweise kündigen oder die Vergütung angemessen herabsetzen.

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

17.6 Hat der Auftragnehmer wegen einzelner Serviceleistungen in Bezug auf das IT-System über die dem Auftraggeber zustehenden vorgenannten Ansprüche und Rechte hinausgehende eigene Nacherfüllungs- und Aufwendungsersatzansprüche aus Mängel- oder Garantiehaftung gegen Subunternehmer oder Lieferanten, so unterrichtet er den Auftraggeber hiervon unverzüglich und bietet dem Auftraggeber gleichzeitig verbindlich deren Abtretung an, soweit dies nicht zwischen dem Auftragnehmer und seinem Lieferanten oder Subunternehmer wirksam vertraglich ausgeschlossen ist oder wird. Der Auftraggeber ist frei, diese Abtretung anzunehmen. Die Mängel- oder Garantieansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer bleiben hiervon unberührt.

18 Schutzrechte Dritter

Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Serviceleistungen des Auftragnehmers geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer unbeschadet der Rechte des Auftraggebers gemäß Ziffer 17 wie folgt:

18.1 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.

18.2 Ist die Änderung und der Ersatz gemäß Ziffer 18.1 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.

18.3 Ziffer 18.1 und 18.2 gelten entsprechend, soweit sich für die vertragsgemäße Ausübung der in Bezug auf die für die Serviceleistungen vereinbarten Rechte weitere Vergütungspflichten gegenüber Dritten ergeben, z.B. für Patentlizenzen oder die Ausübung bestimmter Nutzungsrechte.

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

18.5 Parteien werden sich unverzüglich wechselseitig 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.

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

19 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen

Wird eine Serviceleistung, die als Dienstleistung zu qualifizieren ist, 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.

20 Haftungsbeschränkung

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

20.1 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf den Auftragswert* beschränkt. Die Haftung in diesem Fall beträgt jedoch mindestens das Doppelte und maximal das Vierfache der Vergütung, die für das erste Vertragsjahr zu zahlen ist. Bei der Bestimmung der vorgenannten Vergütungen bleibt eine etwaige vereinbarte Reduktion wegen Mängelansprüchen unberücksichtigt.

20.2 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.

20.3 Soweit nicht anders vereinbart, sind Ansprüche aus entgangenem Gewinn ausgeschlossen.

20.4 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.

20.5 Soweit einbezogene Lizenzbedingungen Haftungsbeschränkungen zugunsten des Auftragnehmers vorsehen, gelten diese nicht gegenüber dem Auftraggeber. Satz 1 gilt entsprechend für den Ausschluss von Ansprüchen wegen Mängeln.

21 Laufzeit und Kündigung

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

21.2 Ist ein Ende der Leistungsdauer vereinbart, kann der Auftraggeber nur dann und nur insoweit vorzeitig ganz oder teilweise kündigen, als er die Nutzung des IT-Systems oder einzelner Systemkomponenten* 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 Serviceleistung bezüglich der gekündigten Systemkomponenten* befreit. Davon abweichend können die Parteien gesonderte Vereinbarungen treffen.

21.3 Soweit nicht anders vereinbart, gilt § 649 BGB in diesem Fall analog. Zudem kann der EVB-IT Servicevertrag 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. Weitere Kündigungsrechte ergeben sich u.a. aus Ziffern 14.1, 17.5,18, 24.2 und 25.3.

21.4 Mit Beendigung des EVB-IT Servicevertrages hat der Auftragnehmer die gesamte Systemdokumentation mit den nach Ziffer 10 geschuldeten Fortschreibungen an den Auftraggeber zu übergeben. Zur Systemdokumentation gehören insbesondere sämtliche von Auftragnehmer zur Vertragserfüllung erstellten oder bearbeiteten Dokumente, Berichte, Lizenzdatenbanken und Handbücher von Systemkomponenten*. Soweit die Archivierung gemäß Ziffer 2.7 im Rahmen des Lizenzmanagements geschuldet ist, ist auch das Archiv herauszugeben. Ferner gibt er alle Gegenstände des Auftraggebers zurück, die ihm zum Zwecke der Vertragsausführung bestimmungsgemäß nicht dauerhaft überlassen wurden. Des Weiteren hat der Auftragnehmer unverzüglich nach Ablauf der Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel alle in seinem Besitz befindlichen Kopien der Software* des IT-Systems im Objekt- und Quellcode* an den Auftraggeber zu übergeben oder auf dessen Wunsch zu löschen. Er wird die Software* nur für Mängelbeseitigungsleistungen nutzen, soweit er nicht weitergehende Rechte anderweitig erworben hat.

21.5 Auf Verlangen des Auftraggebers ist der Auftragnehmer im Rahmen des Zumutbaren zur Durchführung von Unterstützungstätigkeiten und Bereitstellung von Ressourcen verpflichtet, die erforderlich sind, um einen neuen Auftragnehmer in die Lage zu versetzen, die Serviceleistungen für das IT- System zu übernehmen. Der Auftraggeber wird die dafür erforderlichen Leistungen zu den vereinbarten Vergütungssätzen anbieten.

22 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

22.1 Der Auftraggeber kann nach Vertragsschluss jederzeit Änderungen der Serviceleistungen im Rahmen der Leistungsfähigkeit des Auftragnehmers verlangen, es sei denn, dies ist für den Auftragnehmer unzumutbar. Solche Änderungsverlangen können einmalig oder regelmäßig zu erbringende bereits vereinbarte Leistungen oder die Erbringung bisher nicht vereinbarter, d.h. neuer Leistungen betreffen. Das Änderungsverfahren ist auf einem Formular gemäß Muster 3 - Änderungsverfahren Servicevertrag - zu dokumentieren, soweit nichts anderes vereinbart ist.

22.2 Der Auftragnehmer hat das Änderungsverlangen des Auftraggebers zu prüfen und wird dem Auftraggeber in angemessener Frist, insbesondere unter Berücksichtigung von Art und Umfang des Änderungsverlangens mitteilen, ob es zumutbar und falls nicht, warum es unzumutbar ist.

22.3 Verursacht die zumutbare Änderung der Serviceleistungen für den Auftragnehmer keinen wesentlichen Mehraufwand, wird der Auftragnehmer die Serviceleistungen in der geänderten Form erbringen und dies dem Auftraggeber mitteilen. Anderenfalls wird er den Mehraufwand für den Auftraggeber im Detail prüffähig darstellen.

22.4 Verursacht die zumutbare Änderung der Serviceleistungen wesentlichen Mehraufwand gilt Folgendes:

- Ist die von der Änderung betroffene Serviceleistung zu festen Preisen zu vergüten, z.B. durch die monatliche Servicepauschale, wird der Auftragnehmer ein Änderungsangebot unter Angabe der Auswirkungen auf die bereits vereinbarte Vergütung unterbreiten.
- Ist die von der Änderung betroffene Serviceleistung nach Aufwand zu vergüten, wird der Auftragnehmer ein Änderungsangebot unter Angabe des voraussichtlichen Mehraufwandes zu den für die Serviceleistung bereits vereinbarten Vergütungssätzen unterbreiten.
- Liegt in der Änderung eine neue Serviceleistung, wird der Auftragnehmer nach Wahl des Auftraggebers ein Änderungsangebot mit einer Vergütungspauschale und/oder nach Aufwand auf der Grundlage der bereits vereinbarten Vergütungssätze unterbreiten.

Das Änderungsangebot hat in angemessener Frist nach dem Änderungsverlangen zu erfolgen. Der Auftraggeber wird das Änderungsangebot in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

22.5 Bedarf die Erstellung des Änderungsangebotes einer umfangreichen technischen Planung, kann der Auftragnehmer dieses von der Zahlung einer angemessenen Vergütung abhängig machen. Er wird in diesem Fall ein entsprechendes Planungsangebot mit Angabe der Vergütung unterbreiten. Der Auftraggeber wird das Planungsangebot des Auftragnehmers in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

22.6 Kommt eine Vereinbarung über die Änderung der Leistung zustande, ist der EVB-IT Servicevertrag, insbesondere die Leistungsbeschreibung, entsprechend anzupassen. Kommt keine Vereinbarung zustande, werden die Arbeiten auf der Grundlage des geltenden EVB-IT Servicevertrages weitergeführt. Ist das Änderungsverlangen dem Auftragnehmer zumutbar und kommt keine Vereinbarung zustande, weil sich die Parteien wegen Mehrleistungen nicht über die Anpassung der Vergütung einigen können, kann der Auftraggeber die Durchführung der Änderung gleichwohl verlangen. Die Vergütung wird in diesem Fall angemessen erhöht.

23 Quellcode*

23.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat der Auftragnehmer den jeweils aktuellen Stand des Quellcodes* der im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen überlassenen Individualsoftware* mit der Abnahme der jeweiligen Serviceleistung bzw., soweit eine Abnahme nicht vereinbart ist, ab Erklärung der Betriebsbereitschaft* und danach bei jeder Übergabe eines neuen Programmstandes* der Individualsoftware* an den Auftraggeber zu übergeben. Hierzu gehören die fachgerechte Kommentierung des Quellcodes* und Beschreibung der notwendigen Systemparameter sowie sonstige notwendige Informationen, die den Auftraggeber in die Lage versetzen, mit Fachpersonal den Quellcode* zu bearbeiten, um eine selbstständige Weiterentwicklung der Individualsoftware* vorzunehmen. Die Übergabe soll in elektronischer Form auf einem Datenträger erfolgen und wird protokolliert.

23.2 Der Auftraggeber erhält an allen Fassungen des Quellcodes* und der Dokumentationen im Zeitpunkt der jeweiligen Erstellung ein Nutzungsrecht gemäß Ziffer 5.2.1. Der Auftraggeber wird den Quellcode* wie eigene vertrauliche* Informationen behandeln und Dritten nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung zugänglich machen und diese ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichten. Vorstehender Satz gilt nicht für Quellcode*, von dem der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine vorherige Fassung zum Zwecke des Systemservice übergeben hat.

Auf Open Source Software* findet diese Ziffer 23.2 keine Anwendung.

23.3 Ist die Hinterlegung des Quellcodes* bestimmter Software* vereinbart, erfolgt diese aufgrund der im EVB-IT Servicevertrag aufgeführten Hinterlegungsvereinbarung bei der vereinbarten Hinterlegungsstelle. Die Hinterlegungsverpflichtung bezieht sich auf die vom Auftragnehmer auf der Grundlage des EVB-IT Servicevertrages jeweils letzte geänderte Fassung des Quellcodes* eines überlassenen Programmstandes* einschließlich von Fehlerbeseitigungen. An sämtlichen Fassungen des Quellcodes* von Individualsoftware* stehen dem Auftraggeber die Rechte gemäß Ziffer 5.2.1 zu. An sämtlichen zu hinterlegenden Fassungen des Quellcodes* von Standardsoftware* steht dem Auftraggeber das für den Fall der Herausgabe aufschiebend bedingte Recht zu, diesen zum Zwecke der Fehlerbeseitigung und zur Aufrechterhaltung der Nutzungsmöglichkeit, insbesondere im Gesamtsystem zu bearbeiten und daraus

ausführbare neue Programmstände* zu erzeugen, an denen dem Auftraggeber wiederum dieselben Rechte wie an dem ursprünglich überlassenen Stand der Standardsoftware* zustehen. Die vorgenannten Rechteeinräumungen erfolgen bei Quellcodes* von Individualsoftware* mit der jeweiligen Entstehung derselben und bei Quellcodes* von Standardsoftware* mit Überlassung der ausführbaren Programmstände*.

Ist für die hinterlegte Standardsoftware* die Lieferung neuer Programmstände* vereinbart, bezieht sich die Hinterlegungsverpflichtung ebenfalls auf den jeweiligen Quellcode* der überlassenen Programmstände*.

Die Kosten der Hinterlegung trägt der Auftraggeber.

24 Haftpflichtversicherung

24.1 Soweit vereinbart, weist der Auftragnehmer bei Abschluss des EVB-IT Servicevertrages dem Auftraggeber nach, dass er über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.

24.2 Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende des EVB-IT Servicevertrages 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 EVB-IT Servicevertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

25 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

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

25.2 Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des EVB-IT Servicevertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Soweit eine Verpflichtung auf das Datengeheimnis erforderlich ist, ist diese spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen.

25.3 Der Auftraggeber kann ganz oder teilweise vom EVB-IT Servicevertrag zurücktreten, wenn der Auftragnehmer seine Pflichten gemäß Ziffern 25.1 und 25.2 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt. Soweit vorgenannte Pflichtverletzungen wiederkehrende oder fortlaufend zu erbringende Serviceleistungen betreffen, tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zu deren Kündigung.

25.4 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.

25.5 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 EVB-IT Servicevertrag eingesetzt werden. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des EVB-IT Servicevertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

26 Zurückbehaltungsrechte

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

27 Schlichtungsverfahren

Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Sofern die Parteien im EVB-IT Servicevertrag eine Schlichtung vereinbart haben, ist dies nur wirksam, wenn die Schlichtungsstelle dort konkret bezeichnet ist und diese in Bezug auf derartige Meinungsverschiedenheiten auch tatsächlich tätig wird. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung für alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

28 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.

29 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

Begriff	Definition
Abschlagszahlung	Anteilige Zahlung der vereinbarten Vergütung vor deren Fälligkeit. Ein Anspruch auf Abschlagszahlungen kann im EVB-IT Servicevertrag vereinbart werden.
Auftragswert	Der Auftragswert ist die Summe aller zu zahlenden Vergütungen.
Betriebsbereitschaft	Das IT-System funktioniert störungsfrei.
CISG	United Nations Convention on Contracts for the international Sales of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).
Customizing	Anpassen von Systemkomponenten*, die nicht auf Quellcodeebene erfolgen.
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*.
Erledigungszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Serviceleistungen erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der

Begriff	Definition
	entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Erledigungszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*.
Ersatzgegenstände	Oberbegriff für Ersatzsystemkomponenten*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*.
Ersatzsystemkomponente	Eine Ersatzsystemkomponente ist eine neue Systemkomponente*, die eine defekte Systemkomponente* ersetzt.
Ersatzteil	Ein Ersatzteil ist ein Teil zum Ersatz eines defekten Teils einer Systemkomponente*, um deren ursprüngliche Funktion wiederherzustellen.
Individualsoftware	Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die zur Vertragserfüllung für die Bedürfnisse des Auftraggebers vom Auftragnehmer erstellt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation. Hierzu gehören auch die Anpassungen von Standard- oder Individualsoftware* auf Quellcodeebene. Nicht hierzu gehören jedoch Customizing* und die Anpassungen von Standardsoftware*, die in den Standard übernommen wurden.
Integration	Alle notwendigen Maßnahmen für das Einbinden der jeweiligen Hard- und Software* in die vereinbarte Systemumgebung*
Kopier- oder Nutzungssperre	Maßnahmen zur Einschränkung der Kopierbarkeit und/oder Nutzungsmöglichkeit einer Systemkomponente*.
Nebenkosten	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten und keine Kosten für Ersatzgegenstände* sind.
Objektcode	Zwischenergebnis eines Compiler- bzw. Übersetzungsvorgangs des Quellcodes* eines Programms.
openCode	openCode* ist die gemeinsame Plattform der Öffentlichen Verwaltung für den Austausch von Open Source Software*.

Begriff	Definition
Open Source Software	Die Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente liegt vollständig im Quellcode* vor und an der Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente werden Nutzungsrechte eingeräumt, die es jedermann, jederzeit, an jedem Ort und zu jedem Zweck, unentgeltlich und inhaltlich unbeschränkt gestatten, die Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente ohne Auflagen, Bedingungen oder weitere Voraussetzungen im Objekt- und Quellcode* zu benutzen und zu verwenden, insbesondere zu analysieren, dauerhaft und vorübergehend in unveränderter oder veränderter Form ganz oder in Teilen zu vervielfältigen, zu übersetzen, zu bearbeiten, zu arrangieren, zu verändern oder anderweitig umzuarbeiten und im Original, als Vervielfältigungsstück in Quellcode*- oder Objektcodeform zu verbreiten und zu vermieten, öffentlich wiederzugeben und öffentlich zugänglich zu machen, ohne dass es notwendig ist, eine zusätzliche Lizenz zu erwerben. Solche Standardsoftware* oder Softwarekomponenten werden gewöhnlich auch Open Source Software (OSS), Freie Software / Free Software oder Free, Libre and Open Source Software (FLOSS) genannt. Die Verbreitung, Vermietung, öffentliche Wiedergabe und öffentliche Zugänglichmachung einer solchen Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente darf entgegen der vorstehenden Regelung weder eingeschränkt noch an andere Auflagen, Bedingungen oder Voraussetzungen geknüpft werden, als an die folgenden: ● Weitergabe des Lizenztextes ● Ausschluss der Erweiterung der jeweiligen Lizenz um zusätzliche Bedingungen ● Copyleft*-Pflicht ● Verbreitung, Vermietung, öffentliche Wiedergabe und öffentliche Zugänglichmachung der Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente frei von Entgelten für die Einräumung von Nutzungsrechten („Lizenzgebühren“, „License Fees“) ● Weitergabe unter anderen Lizenzbedingungen kann von weiteren Voraussetzungen abhängig gemacht werden ● Pflicht zur Weitergabe oder sonstigen Bereitstellung des Quellcodes* und ggf. Pflicht zur Weitergabe oder sonstigen Bereitstellung weiterer Materialien

Begriff	Definition
	● Pflicht zur Angabe von Urheber- oder Markenhinweisen und ähnlichen Hinweisen oder Material (z. B. NOTICE-Dateien) und Pflicht zu ähnlichen Angaben ● Pflicht zu Hinweisen auf die Verwendung der Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente in einer anderen Software, z. B. in der Dokumentation oder der Standardsoftware* selbst ● Angaben zu Änderungen an der Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente. Die Lizenz kann vorschreiben, dass abgeleitete Werke einen anderen Namen oder eine andere Versionsnummer als die Originalsoftware tragen müssen ● Weitergabe oder Anzeige eines Haftungsausschlusses ● Mitliefern von Installationsinformationen* in bestimmten Fällen ● bei der Weitergabe zusammen mit Drittsoftware: Eine Verpflichtung zur Klarstellung in den Lizenzbedingungen der Drittsoftware, dass die Lizenzbedingungen der Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente unberührt bleiben. Die unter evb-it.gov.de verfügbare „Open Source Lizenzliste“ enthält Lizenzen, die dieser Definition entsprechen.
Patch	Temporäre Behebung eines Mangels und/oder einer Störung* in der Software* ohne Eingriff in den Quellcode*.
Programmbibliothek	Eine Programmbibliothek, auch als Softwarebibliothek oder Codebibliothek bezeichnet, ist eine Sammlung von wiederverwendbaren Softwareressourcen, die Funktionen, Routinen, Klassen, Datenstrukturen und andere Elemente enthält, die in der Softwareentwicklung verwendet werden können.
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 den Serviceleistungen zu beginnen hat. Der

Begriff	Definition
	Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*.
Release/Version	Neue Entwicklungsstufe einer Software*, die sich gegenüber dem vorherigen Release* bzw. der Version* im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von 4.5.7 zu 5.0.0).
Reverse Engineering	Reverse Engineering von Software* bezieht sich auf den Prozess, bei dem die Software* analysiert wird, um ihre Funktionsweise, Struktur oder andere wichtige Informationen zu verstehen.
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 Integrität 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.
Software	Oberbegriff für Standardsoftware* und Individualsoftware*.
Software Bill of Materials (SBOM)	Eine formale, strukturierte Aufzeichnung, die die Softwarekomponenten einer Software identifiziert und ihre Beziehungen untereinander und zu anderer Soft-ware/anderen Softwarekomponenten beschreibt.
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 des IT-Systems oder von Systemkomponenten* zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst

Begriff	Definition
	zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertretenmüssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei der Abnahme bzw. Lieferung der ursprünglichen Leistungen vorlag oder nicht.
Systemkomponente	Teil des IT-Systems, z.B. Hard-, Software*. Hierzu gehören auch auf der Grundlage des Vertrages überlassene neue Programmstände* bis auf Patches*.
Systemumgebung	Technische, räumliche und fachlich organisatorische Umgebung des IT- Systems, bestehend aus Hardware, Software*, Kommunikationssystemen und -diensten und der für den Betrieb des IT-Systems erforderlichen Versorgungseinrichtungen.
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.
Umgehungslösung	Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung* .
Update	Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software* in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von 4.1.3 zu 4.1.4).
Upgrade	Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software* in einer einzigen Lieferung .(z.B. Änderung der Versionsnummer von 4.1.3. zu 4.2.0).
Verbrauchsmaterial	Verbrauchsmaterialien sind Teile von Systemkomponenten*, die auch bei bestimmungsgemäßem Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der

Begriff	Definition
	Systemkomponente* stofflich verwertet und damit aufgebraucht werden.
Verschleißteil	Verschleißteile sind Teile von Systemkomponenten*, die auch bei bestimmungsgemäßem Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Systemkomponente* ihre Funktionsfähigkeit verlieren und dies keinen Mangel darstellt, es sei denn, das Verschleißteil verlöre seine Funktionsfähigkeit vor Ablauf seiner voraussichtlichen Lebensdauer.
Version/Release	siehe Release/Version*.
Vorbestehende Teile	Alle Bestandteile ● der Individualsoftware* und ● der auf der Quellcodeebene vorgenommenen, jedoch nicht gemäß in den Standard aufgenommenen Anpassungen an Standardsoftware*, ● die der Auftragnehmer oder ein Dritter unabhängig von diesem Vertrag entwickelt hat.
Werkzeug	Hilfsmittel für die Entwicklung, Bearbeitung und Pflege von Software*