Instandhaltungs-AGB

Ergänzende Vertragsbedingungen für die Instandhaltung von Hardware – EVB-IT Instandhaltungs-AGB –

Inhaltsangabe

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

Instandhaltungs-AGB

Ergänzende Vertragsbedingungen für die Instandhaltung von Hardware – EVB-IT Instandhaltungs-AGB –

1 Gegenstand des Vertrages

1.1 Gegenstand des Vertrages sind die dort vereinbarten Instandhaltungsleistungen des Auftragnehmers für die vereinbarte Hardware.

1.2 Die Instandhaltungsleistungen werden in der Regel als Werkleistungen erbracht.

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

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

1.5 Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Instandhaltung Hard- und/oder Software bzw. Teile davon überlässt, dürfen diese keine Schaden stiftende Software*, z.B. in der Firmware, enthalten. Dies ist in geeigneter Form zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Lieferung zu prüfen. Der Auftragnehmer erklärt jeweils, dass die Prüfung keinen Hinweis auf Schaden stiftende Software* ergeben hat. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken.

Der Auftragnehmer gewährleistet darüber hinaus, dass die von ihm zu liefernde Hard- und/oder Software frei von Funktionen ist, die die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Hardware, anderer Hard- und/oder Software oder von Daten gefährden und den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen des Auftraggebers zuwiderlaufen durch:

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

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

1.6 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, Instandhaltungsleistungen für Hardware zu erbringen, soweit diese vom Herstellersupport abhängen, der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet und der Auftragnehmer die betroffenen Leistungen aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen auch nicht anderweitig ihm zumutbar erbringen kann.

2 Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen

2.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

Ist Störungsbeseitigung vereinbart, trifft der Auftragnehmer die dafür notwendigen Maßnahmen. Der Auftragnehmer erklärt die Betriebsbereitschaft der instand gesetzten Hardware und weist diese auf Verlangen des Auftraggebers – soweit technisch möglich – in angemessenem Umfang nach.

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

2.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

Zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware 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 Hardwareteilen rechtzeitig vor Ende ihres Lebenszyklus. Erfasst ist auch die Überlassung und Installation von neuen Programmständen* von hardwarenaher Software, z.B. Firmware, Microcodes und Treibersoftware, jeweils soweit diese zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlich sind.

2.3 Übernahme von Ersatzhardware* oder Ersatzteilen*

Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Ersatzhardware* und Ersatzteile* durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung oder Vermeidung von Störungen* dienen. Zur Übernahme ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn Ersatzhardware* bzw. Ersatzteile* zusätzlich zu vergüten sind oder ihm dies nicht zuzumuten ist, z.B. weil diese wesentlich von der zu ersetzenden Hardware abweichen.

Übernimmt der Auftraggeber eine neue Hardware aus einem solchen 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 Hardware, gilt Folgendes:

- Enthält die neue Hardware mehr Funktionalität als die im Vertrag aufgeführte Hardware („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 Hardware 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 Hardware bereits Gegenstand der Leistungsverpflichtung gemäß Ziffer 2.1 ist.
- Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Hardware 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 2.3 gilt entsprechend.

2.4 Hotline

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

- die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail zu übermitteln bzw.
- die Störungsmeldung zur Störungsbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterzuleiten. Ist keine Störungsbeseitigung gemäß Ziffer 2.1 vereinbart, unterbreitet der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Angebot zur Störungsbeseitigung auf der Grundlage der vereinbarten Vergütung oder, wenn eine solche nicht vereinbart ist, zu angemessenen Bedingungen.

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

2.4.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist jeder geschulte 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. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Hotline deutschsprachig zu besetzen.

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

2.4.5 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 den Mitarbeiterwechsel kein wesentlicher Zeitverlust entsteht.

2.4.6 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die Hotline über Mehrwertdienste-, Mobilfunkrufnummern, Auslandsrufnummern oder andere Rufnummern anzubieten, die gegenüber dem Inlandsfestnetztarif Zusatzkosten verursachen.

3 Verlagerung bzw. Modifikation von Hardware durch den Auftraggeber

Der Auftraggeber ist zur Verlagerung von Hardware an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Standort bzw. zu deren Modifikation berechtigt. Er hat dies dem Auftragnehmer unter Nennung der Details rechtzeitig anzuzeigen. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Modifikationen, die der neue Standort bzw. die Modifikation der Hardware für die Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursacht, angepasst wird. Soweit keine einvernehmliche Vereinbarung über etwaige Anpassungen erzielt werden kann,

- gehen mögliche Einschränkungen in den Auftragnehmer- oder Herstellergarantien zu Lasten des Auftraggebers,
- trägt der Auftraggeber bei Modifikationen die Beweislast dafür, dass eine spätere Störung nicht auf der Modifikation beruht.

4 Störungsklassifizierung

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

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

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

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

5 Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

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

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

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

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

6 Ersatzgegenstände*

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

6.2 Ersatzgegenstände* sind nur einzusetzen, soweit eine Störung* nicht anders zu beseitigen bzw.

soweit dies zur vereinbarten Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* erforderlich und der Einsatz dem Auftraggeber zumutbar ist. Soweit Ersatzgegenstände* vom Auftraggeber zu vergüten sind, gilt Ziffer 10.4.

6.3 Führt eine Instandhaltungsleistung zum Einsatz von Ersatzgegenständen*, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu diesem Zeitpunkt das Eigentum daran ein. 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.

6.4 Der Auftragnehmer wird die ausgetauschten Gegenstände auf Wunsch des Auftraggebers gemäß den gesetzlichen Vorgaben ohne gesonderte Vergütung entsorgen oder recyclen. Dies gilt auch für die Entsorgung oder das Recycling der Verpackung des Ersatzgegenstandes*. Die Entsorgung oder das Recycling hat jeweils fachgerecht zu erfolgen und erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, nach Wahl des Auftragnehmers.

6.5 Enthält der zu entsorgende Gegenstand Datenträger, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei dessen Austausch auf diese Tatsache gesondert hinzuweisen und ihm anzubieten, die Datenträger vor der Mitnahme 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.

6.6 Der Auftraggeber ist vor der Mitnahme berechtigt, zur Entsorgung Teile des Gegenstandes zu entfernen.

7 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Instandhaltungsleistungen in angemessener Art und Weise und, soweit nicht anders vereinbart, in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und macht sie dem Auftraggeber zugänglich. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer Übersicht über den Einsatz von Ersatzgegenständen* und neuen Programmständen* hardwarenaher Software. Ebenso übergibt er eine Aufstellung der Seriennummern und Begleitunterlagen und vom Hersteller zur Verfügung gestellte Handbücher und Dokumentationen der Ersatzgegenstände*.

8 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

8.1 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. eine für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht. Er wird darüber hinaus mitteilen, wenn die Hardware und/oder deren Betriebssituation nicht oder nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik oder den Anforderungen an die IT-Sicherheit entspricht.

8.2 Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung der Instandhaltungsleistungen 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 Instandhaltungsleistungen erforderlich sind.

9 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer

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

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

10 Vergütung

10.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich vereinbarte Pauschalen stets als Pauschalfestpreise*. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren.

10.2 Ist im Vertrag für eine Instandhaltungsleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

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

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

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

Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen.

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

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

10.3 Vereinbarte Pauschalen für wiederkehrende Leistungen und andere regelmäßig zu zahlende Vergütungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jeweils zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats fällig. Die Vergütung für Dienstleistungen nach Aufwand ist monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. Voraussetzung für die Fälligkeit bei Werkleistungen ist darüber hinaus die Abnahme der jeweiligen Leistung, soweit eine solche vereinbart ist.

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

10.4 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, den Einsatz der Ersatzgegenstände* abzulehnen, diese nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer in angemessener Qualität selbst beizustellen oder vom Auftragnehmer zu verlangen, eine andere Lösung vorzuschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist. Die Vergütung für Ersatzgegenstände* ist fällig mit Ablauf des Monats, in dem deren Einsatz erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist.

10.5 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.

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

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

11 Verzug

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

11.2 Des Weiteren ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten* berechtigt, für jeweils angefangene 25% Überschreitung der Reaktions- und /oder Wiederherstellungszeit* innerhalb der Servicezeiten* eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung, maximal jedoch 1% der jährlichen Gesamtvergütung pro Verzugsfall zu verlangen. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafen nicht

mehr als 5 % der jährlichen Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

11.3 § 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.

12 Mitwirkung des Auftraggebers

12.1 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz -

SÜG -) erfüllt sind. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung des Auftragnehmers nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann der Auftragnehmer ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.

12.2 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; nimmt er ausnahmsweise die Meldung nur telefonisch oder mündlich vor, ohne dass dies vereinbart war, ist die Störung nachträglich in der vereinbarten Form zu dokumentieren. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung* bzw. des Mangels ermöglichen, z.B. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen rechtzeitig bereit zu stellen.

12.3 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.

12.4 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.

13 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Instandhaltungsleistungen

13.1 Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche 24 Monate für Ersatzgegenstände und im Übrigen 12 Monate. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn der Auftragnehmer den Mangel arglistig verschwiegen hat. Die Verjährungsfrist endet in diesem Falle jedoch nicht vor den Fristen gemäß Satz 1.

13.2 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 der Instandhaltungsleistungen außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA.

13.3 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.

13.4 Der Auftragnehmer hat ihm gemeldete Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nach Wahl des Auftragnehmers durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beheben. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 14. Der Auftragnehmer hat gemäß § 439 Abs. 2 BGB bzw. § 635 Abs. 2 BGB die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen. Erfolgt die Nacherfüllung durch Neulieferung entfällt der Nutzungsherausgabeanspruch des Auftragnehmers.

Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihm gesetzten angemessenen Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine weitere angemessene Nachfrist setzen und nach deren fruchtlosen Ablauf den Vertrag ganz oder teilweise kündigen oder die Vergütung angemessen herabsetzen. Bei werkvertraglichen Instandhaltungsleistungen kann der Auftraggeber zuvor 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.

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

14 Schutzrechte Dritter

14.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Instandhaltungsleistungen des Auftragnehmers geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer unbeschadet der Rechte des Auftraggebers gemäß Ziffer 13 wie folgt:

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

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

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

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

15 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen

Wird eine Instandhaltungsleistung, die als Dienstleistung zu qualifizieren ist (z.B. Hotline), nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Die sonstigen Rechte des Auftraggebers, insbesondere auf Schadensersatz und Kündigung, bleiben hiervon unberührt.

16 Haftungsbeschränkung

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

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

Ergibt sich nach dieser Regelung eine Haftungsbeschränkung von weniger als 25.000,- €, wird die Haftung jedoch auf 25.000,- € beschränkt. Für leicht fahrlässig verursachte Sachschäden haftet der Auftragnehmer abweichend von Sätzen 1 bis 3 bis zur Höhe des Auftragswerts, mindestens aber auf bis zu 500.000,- € je Schadensereignis und insgesamt mindestens auf bis zu 1.000.000,- €.

16.2 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.

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

16.4 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.

17 Laufzeit und Kündigung

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

17.2 Ist ein Ende der jeweiligen Laufzeit im Vertrag vereinbart, kann der Auftraggeber nur dann und nur insoweit vorzeitig ganz oder teilweise kündigen, als er den Betrieb der Hardware 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 Instandhaltungsleistung bezüglich der gekündigten Hardware befreit. Davon abweichend können die Parteien gesonderte Vereinbarungen treffen.

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

18 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

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

19 Haftpflichtversicherung

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

19.2 Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende des Vertrages und darüber hinaus bis zur Verjährung sämtlicher Mängelansprüche aufrechterhalten. Kommt der Auftragnehmer dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

20 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

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

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

20.3 Der Auftraggeber kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich kündigen, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß Ziffern 20.1 und 20.2 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder dem Auftraggeber ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist, weil der Auftragnehmer Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.

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

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

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

21 Erfüllungsort

Der Erfüllungsort ist beim Auftraggeber, soweit nichts anderes vereinbart ist.

22 Zurückbehaltungsrechte

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

23 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.

24 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
Auftragswert	Der Auftragswert ist die Summe aller zu zahlenden Vergütungen.
CISG	United Nations Convention on Contracts for the international Sales of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).
Datensicherung	Datensicherung umfasst alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der auf dem IT-System gespeicherten und für

Begriff	Definition
	Verarbeitungszwecke genutzten Daten und Software.
Ersatzgegenstand	Oberbegriff für Ersatzhardware*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*
Ersatzhardware	Neue Hardware, die eine defekte Hardware ersetzt.
Ersatzteil	Teil zum Ersatz eines defekten Teils einer Hardware, um deren ursprüngliche Funktion wiederherzustellen.
Nebenkosten	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.
Pauschalfestpreis	Einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Instandhaltungsleistung geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte, ggf. pauschalierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten* und Kosten für Ersatzgegenstände* sind in dem Pauschalfestpreis* enthalten.
Programmstand	Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version*.
Reaktionszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der Servicezeiten*. Geht eine Meldung außerhalb der Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*.
Release	Neue Entwicklungsstufe einer Software, die sich gegenüber dem vorherigen Release* im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 4.5.7 zu 5.0.0).

Begriff	Definition
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.
Störung	Beeinträchtigung der Eignung der Hardware oder der Instandhaltungsleistung zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertretenmüssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei Abschluss des Vertrages vorlag oder nicht.
Teleservice	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Hardware.
Ticketsystem	Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.
Verbrauchsmaterialien	Teile der Hardware, die auch bei bestimmungsgemäßen Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware stofflich verwertet und damit aufgebraucht werden.
Verschleißteil	Teile der Hardware, die auch bei bestimmungsgemäßen Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware ihre Funktionsfähigkeit verlieren und dies keinen

Begriff	Definition
	Mangel darstellt, es sei denn, das Verschleißteil verlöre seine Funktionsfähigkeit vor Ablauf seiner voraussichtlichen Lebensdauer.
Wiederherstellungszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Störungsbeseitigung erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der Servicezeiten*. Geht eine Meldung außerhalb der Servicezeiten* ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit*.