

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Für alle zwischen den Unternehmen der [Arvato Systems Gruppe](#) ("Auftraggeber") und dem Auftragnehmer geschlossenen Verträge über den „Kauf und die Wartung von Hardware“.
- 1.2 Entgegenstehende oder vom Verwender dieser Bedingungen abweichende Bedingungen des Auftragnehmers werden ausdrücklich nicht anerkannt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers werden selbst dann nicht Vertragsinhalt, wenn der Auftraggeber ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.3 Diese AEB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 Abs. 1 BGB; sie werden auch für alle zukünftigen Verträge mit dem Auftragnehmer vereinbart.
- 1.4 Einbeziehungen der Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers oder Dritter durch schlüssiges Handeln sind ausgeschlossen. Insbesondere werden durch die Annahme von Lieferungen oder Leistungen sowie durch Zahlung des Auftraggebers die Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.
- 1.5 Für die vertragsgegenständlichen Leistungen des Auftragnehmers bezogen auf die Wartung von Hardware finden insbesondere die §§ 631 ff. BGB Anwendung.

## 2. Gegenstand der Leistung

Gegenstand dieses Vertrages ist (a) der Kauf von Hardware inklusive der dazugehörigen Materialien wie z.B. Dokumentationen (Benutzerhandbücher etc.), Konzepte, Entwürfe sowie die Erbringung von sonstigen mit dem Kauf in Zusammenhang stehenden Leistungen durch den Auftragnehmer, wobei sich die bestimmungsgemäße Verwendung der Hardware aus der Funktions- sowie der Produktbeschreibung ergibt und (b) die Erbringung von Hardwarewartungsleistungen sowie sonstiger mit der Wartung von Hardware in Zusammenhang stehender Leistungen durch den Auftragnehmer gemäß der Beauftragung.

## 3. Grundsätze der Leistungserbringung

- 3.1 Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich geschuldeten Leistungen nach dem bei Vertragsschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.
- 3.2 Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Ansprechpartner. Der Auftraggeber ist überdies dazu berechtigt, Erklärungen in Bezug auf die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen neben dem von diesem benannten verantwortlichen Ansprechpartner auch gegenüber dessen Vertretung wirksam abzugeben.
- 3.3 Der Auftraggeber kann den Austausch einer vom Auftragnehmer zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese gegen vertragliche Pflichten verstoßen hat oder nicht die notwendige Fachkunde besitzt. Die durch den Austausch entstehenden Kosten hat der Auftragnehmer zu tragen.
- 3.4 Die Einschaltung Dritter als Subunternehmer des Auftragnehmers bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers per Textform.
- 3.5 Alle vom Auftraggeber genannten Termine sind stets verbindlich.

## 4. Auftragserteilung

- 4.1 Maßgeblich für die Leistungserbringung ist ausschließlich der Inhalt des Auftrags. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen und werden erst durch die Bestätigung des Auftraggebers wirksam.
- 4.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Bestellung innerhalb einer Frist von 14 Tagen anzunehmen. Die Frist beginnt mit Zugang der per Textform gezeichneten Bestellung. Eine nach dem Ablauf der Frist erklärte Annahme gilt als neues Angebot. Dieses kann nur dann Rechtswirksamkeit entfalten, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Tagen widerspricht.
- 4.3 Kostenvoranschläge, die Ausarbeitung von Angeboten, die Erstellung von Leistungsverzeichnissen, Projektierungsunterlagen, Plänen, Zeichnungen und Modellen oder sonstige, damit im Zusammenhang stehende Ausarbeitungen oder ähnliches sind nur aufgrund gesonderter Vereinbarung kostenpflichtig.

## 5. Leistungsumfang

- 5.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, beinhaltet der Kauf von Hardware insbesondere folgende Leistungen:

### 5.1.1 Lieferung:

- a) Der Auftragnehmer liefert dem Auftraggeber die im Auftrag bezeichnete Hardware nebst zugehörigen Dokumentationen (nachfolgend insgesamt bezeichnet als „Hardwareprodukte“). Weiterhin liefert der Auftragnehmer dem Auftraggeber, soweit im Auftrag aufgeführt, die darin bezeichnete Betriebssystemsoftware sowie die Standard-Anwendungssoftware (beide Programme nachfolgend auch „Software“ genannt) nebst zugehöriger Dokumentationen und räumt dem Auftraggeber hieran sämtliche für den Vertragszweck erforderlichen Nutzungsrechte ein, welche zum Betrieb der Hardware erforderlich sind.
- b) Die Hardwareprodukte sind mangel- und kostenfrei (einschließlich Fracht und Zoll) in handelsüblicher Verpackung an die im Auftrag genannte Lieferadresse zu liefern. Soweit keine Lieferadresse angegeben ist, erfolgt die Lieferung an den Sitz des Auftraggebers.
- c) Die Hardware ist verbindlich innerhalb der im Auftrag genannten Lieferzeit und an dem im Auftrag genannten Lieferdatum zu liefern. Lieferungen erfolgen ohne Eigentumsvorbehalt.
- d) Der Gefahrübergang erfolgt mit mangelfreier Übergabe der Hardware am Lieferort gemäß Buchstabe b).
- e) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf seine Kosten eine für den Transport erforderliche Versicherung zum vertraglich vereinbarten Lieferort gemäß Buchstabe b) abzuschließen.

### 5.1.2 Aufstellung / Installation / Testphase / Einweisung:

- a) Der Auftragnehmer leistet die Aufstellung der Hardware sowie die Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft. Soweit vom Auftraggeber gewünscht, beinhaltet die Aufstellung der Hardware auch den fachmännischen Abbau der Alt-Hardware.
- b) Die Software wird auf der Hardware vorinstalliert geliefert, es sei denn, im Auftrag wird Abweichendes vereinbart. In der Regel übernimmt jedoch der Auftragnehmer die Installation der für den Betrieb der gelieferten Hard- und Software

- erforderlichen Software (insbesondere Betriebssystem) sowie die Anpassung (Konfiguration) der Software beim Auftraggeber. Diese Leistungen bedürfen der Abnahme durch den Auftraggeber.
- c) Der Auftraggeber ist beim erstmaligen Einsatz der Hardware dazu berechtigt, eine Testperiode von 14 Kalendertagen ab Fertigstellung der unter den Buchstaben a) und b) genannten Tätigkeiten durchzuführen. Innerhalb dieses Zeitraumes ist der Auftraggeber berechtigt, vom Kaufvertrag jederzeit zurückzutreten, sofern die vertraglich vereinbarten Funktionen der Hardware nicht vollständig erfüllt werden. Sollte der Auftraggeber die Hardware bereits vor Bestellung unentgeltlich getestet haben, besteht vorstehendes Recht nicht.
- d) Der Auftragnehmer unterstützt und schult das Personal des Auftraggebers im erforderlichen Umfang und auf eigene Kosten, so dass der Auftraggeber dazu befähigt ist, die Hardware fachkundig zu nutzen (Einweisung).
- e) Die unter Buchstaben a) und b) vom Auftragnehmer durchzuführenden Arbeiten bedürfen der Abnahme durch den Auftraggeber.
- 5.1.3 **Dokumentation:** Der Auftragnehmer schuldet die Übergabe einer gedruckten oder zumindest ausdrückbaren, ausführlichen Benutzerdokumentation sowie sonstiger Handbücher in deutscher oder, falls nicht vorhanden, in englischer Sprache. Die überlassene Benutzerdokumentation soll dem Auftraggeber den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardware und der Software ermöglichen. Der Auftragnehmer leistet unentgeltlichen Ersatz für den Fall, dass der Auftraggeber infolge Verlusts, versehentlicher Löschung oder ähnlicher Ereignisse über keine aktuelle Version der vorgenannten Dokumente mehr verfügt.
- 5.1.4 **Sicherheit:** Der Auftragnehmer stellt sicher, dass in der Hard- und Software keine Funktionalitäten enthalten sind, die es ermöglichen, Sicherheitsfunktionen abzuschwächen, zu umgehen oder auszuschalten und die dem Auftraggeber nicht vor Übergabe per Textform bekannt gemacht wurden. Er stellt weiterhin sicher, dass die Hard- und Software es unberechtigten Dritten nicht ermöglichen, Zugang zu Systemen oder Daten des Auftraggebers ohne dessen Zustimmung zu erhalten.
- 5.1.5 **Ersatzteillieferung:** Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für eine Zeit von 5 Jahren ab Gefahrübergang Ersatzteile für die Hardware gegen eine marktübliche Vergütung zu liefern.
- 5.1.6 **Herstellergarantie:** Der Auftragnehmer wird kostenfrei etwaige Ansprüche aus einer Herstellergarantie – soweit der Hersteller diese allgemein anbietet – auf den Auftraggeber übertragen. Soweit der Auftragnehmer selbst Hersteller der Hardware ist, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber kostenfrei eine branchenübliche Herstellergarantie anbieten.
- 5.1.7 **Programmsperren:** Programmsperren dürfen vom Auftragnehmer nicht verwendet werden. Soweit die Verwendung von Programmsperren gesondert vereinbart wird, dürfen sie den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang nicht beeinträchtigen und müssen eine für den jeweiligen Einsatzbereich der Software angemessene Reaktionszeit nach Vorwarnung vorsehen.
- 5.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, beinhaltet die Hardwarewartung insbesondere folgende Leistungen:
- 5.2.1 **Betriebsbereitschaft:** Der Auftragnehmer ist zur Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Hardware verpflichtet. Hierzu erbringt er Instandsetzungs-, Instandhaltungs- und sonstige Wartungsarbeiten wie z.B. Konfigurations- und Installationsarbeiten.
- 5.2.2 **Mängelbeseitigung:** Der Auftragnehmer übernimmt die Beseitigung von auftretenden Fehlern, System- oder Geräteausfällen und sonstigen Problemen („Störungen“) der Hardware. Nach Meldung der Störung durch den Auftraggeber beginnt der Auftragnehmer unverzüglich mit der Störungsbeseitigung; er hat sie innerhalb der in Anhang 1 genannten Service Level zu beseitigen. Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass die Hardware nach der Störungsbeseitigung entsprechend ihrer vorherigen Konfiguration ausgestattet ist; dazu gehört unter anderem die Installation von jeglicher Software, welche vor der Störungsbeseitigung auf der Hardware installiert war. Die Störungsbeseitigung erfolgt am Standort der Hardwareprodukte. Soweit zwischen den Parteien im Einzelfall vereinbart kann auch eine Fehlerbeseitigung mittels Fernwartung erfolgen. Bei Störungen, die unkompliziert und einfach direkt vom Anwender beseitigt werden können, kann der Auftragnehmer den Auftraggeber in Form von anwendergeeigneten Handlungsanweisungen telefonisch unterstützen. Stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer vorübergehend eine Umgehungslösung (Workaround) zur Verfügung, bleibt die Verpflichtung des Auftragnehmers zur dauerhaften Mängelbeseitigung unberührt.
- 5.2.3 **Funktionsfähigkeit:** Der Auftragnehmer wird die Funktionsfähigkeit der Hardware durch Gerätepflege sowie durch den kostenlosen Austausch defekter oder nicht mehr sicher funktionsfähiger Verschleißteile gewährleisten. Ausgetauschte Verschleiß- und Ersatzteile gehen nur nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber in das Eigentum des Auftragnehmers über.
- 5.2.4 **Softwareänderungen/-verbesserungen:** Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber zur Verbesserung der überlassenen Hardware vorhandene, allgemein angebotene und freigegebene neue Firmware und Betriebssystemversionen kostenlos zu überlassen. Bei Hardwareänderungen wird der Auftragnehmer, soweit erforderlich, das Personal des Auftraggebers rechtzeitig in die neue Hardwareversion ohne gesonderte Vergütung einweisen.
- 5.2.5 **Anwenderunterstützung:** Der Auftragnehmer übernimmt die Anwenderunterstützung und wird dem Auftraggeber allgemeine Anwenderhinweise sowie sonstige spezielle Hinweise und Informationen zu wichtigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der Hardware regelmäßig mitteilen. Er wird den Auftraggeber bezüglich weiterer Einsatzmöglichkeiten und Problemlösungen der Hardware unterstützen und über neue Produkte informieren.
- 5.2.6 **Service Desk:** Der Auftragnehmer unterhält zu den vereinbarten Servicezeiten einen Service Desk mit dem Ziel, bei auftretenden Störungen, Anwendungsproblemen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen der Hardware eine direkte Problemlösung zu ermöglichen und den Auftraggeber in organisatorischen Fragen sowie in Fragen zur Hardware zu beraten und zu unterstützen. Der Service Desk ist unter einer für den Auftraggeber

- kostenfreien Telefon- und Telefaxnummer sowie per E-Mail erreichbar.
- 5.2.7 **Ferndiagnose/-störungsbearbeitung:** Der Auftragnehmer ist nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber berechtigt, Ferndiagnose- und Fernstörungsbearbeitung wie folgt vorzunehmen: Der Auftragnehmer steht dem Auftraggeber während der vereinbarten Servicezeiten zur Diagnose und zur Bearbeitung von auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Funktionsweise der Hardware per Remote-Zugriff (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) zur Verfügung.
- 5.2.8 **Dokumentation:** Bei Änderung der Hardware auf Grundlage dieses Vertrags, z.B. bei der Beseitigung einer Störung, bei Lieferung neuer Hardware oder nach der Installation neuer Firmware oder eines neuen Betriebssystems, wird der Auftragnehmer eine entsprechende Ergänzung/Aktualisierung des Anwenderhandbuchs sowie der Installationsanleitung der Hardware („Dokumentation“) mit einer Erklärung der sich ergebenden Änderungen vornehmen. Die Aktualisierung der Dokumentation erfolgt in Art (Papier- oder elektronische Form) und Umfang entsprechend den Vorstellungen und Anforderungen des Auftraggebers.
- 5.2.9 **Anpassung an geänderte Normen:** Ändern sich zwingende rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen), die für die bestimmungsgemäße Nutzung der Hardware von Bedeutung sind, so stellt der Auftragnehmer im Rahmen seiner betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten entsprechende Anpassungen innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos zur Verfügung. Diese Verpflichtung entfällt, wenn die Anpassung für den Auftragnehmer nur mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist und der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Gründe der unzumutbaren Arbeiten hinreichend dargelegt hat. In einem derartigen Fall kann die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen werden, falls der Auftraggeber diese im Vorfeld beauftragt hat.
- 5.2.10 **Service Level:** Es gilt das Service Level Agreement gemäß Anhang 1.
- 5.2.11 **Sicherheit:** Wird im Rahmen der Hardwarewartung Software in Form von Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neuen Releases, neuen Versionen etc. überlassen, stellt der Auftragnehmer sicher, dass in der Software keine Funktionalitäten enthalten sind, die es ermöglichen, Sicherheitsfunktionen abzuschwächen, zu umgehen oder auszuschalten und die dem Auftraggeber nicht vor Übergabe per Textform bekannt gemacht wurden. Er stellt insbesondere sicher, dass diese Software es unberechtigten Dritten nicht ermöglicht, Zugang zu Systemen oder Daten des Auftraggebers ohne dessen Zustimmung zu erhalten.
- 5.3 **Entsorgung:** Der Auftragnehmer übernimmt darüber hinaus sowohl beim Kauf als auch bei der Wartung von Hardware die kostenfreie und datenschutzgerechte Entsorgung von Verpackungen sowie, auf Wunsch des Auftraggebers, der Hardwareprodukte sogar nach Beendigung der Nutzung durch den Auftraggeber.
- 6. Teilleistung**
- 6.1 Teilleistungen werden nicht als vertragsgerechte Leistung akzeptiert.
- 6.2 Bei Teilleistungen steht dem Auftraggeber, sofern dieser an der Teilleistung kein Interesse hat, Schadenersatz statt der ganzen Leistung zu. Die §§ 280 ff. BGB finden Anwendung.
- 6.3 Im Falle des Kaufs von Hardware erfolgt die Rücksendung auf Kosten des Auftragnehmers. Bis zur Rücksendung lagert die Ware auf Gefahr und Kosten des Auftragnehmers.
- 7. Übergabe / Funktionsprüfung / Abnahme**
- 7.1 Vor der eigentlichen Übergabe gekaufter Hardware oder der erbrachten Hardwarewartungsleistungen an den Auftraggeber ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Leistungen zunächst selbst eingehend zu prüfen und insbesondere festzustellen, ob sie den vertraglich geforderten Anforderungen entspricht, insbesondere die in der detaillierten Produktbeschreibung genannten Funktionen bietet. Ist hierbei die Mitwirkung des Auftraggebers erforderlich, wird der Auftragnehmer diesen rechtzeitig darauf hinweisen.
- 7.2 Die Leistungen gemäß vorstehender Ziffer sind dem Auftraggeber zu dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt nach Aufstellung, Installation und (Wieder-)Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft zum Zweck der Durchführung einer Funktionsprüfung zu übergeben. Es ist ein Protokoll anzufertigen, das die Durchführung der Funktionsprüfung sowie dessen Ergebnis festhält. Das Protokoll ist vom Auftragnehmer und dem vom Auftraggeber benannten Mitarbeiter zu unterzeichnen.
- 7.3 Werden im Rahmen der Funktionsprüfung keine wesentlichen Mängel festgestellt, ist der Auftraggeber zur Erklärung der Abnahme verpflichtet. Der Auftragnehmer nimmt daraufhin eine Einweisung zu dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt vor. Sowohl die Abnahme als auch die erfolgte Einweisung ist nach Maßgabe der vorstehenden Regelung per Textform zu bestätigen.
- 7.4 Ergeben sich im Rahmen der Funktionsprüfung wesentliche Funktionsbeeinträchtigungen oder Beanstandungen (Mängel, insbesondere solche der Fehlerklasse 1 und 2 gemäß Anhang 1), ist der Auftraggeber berechtigt, die Abnahme zu verweigern. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer angemessenen Frist, zur Beseitigung verpflichtet. Danach erfolgt eine erneute Funktionsprüfung. Verläuft diese erfolgreich, gilt Ziffer 7.3 entsprechend.
- 7.5 Ist aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen eine Verlängerung der Funktionsprüfung erforderlich und überschreitet diese 7 Kalendertage, ist der Auftraggeber dazu berechtigt, eine Vertragsstrafe von 0,5 % der Gesamtvergütung pro angefangenem Kalendertag des Verzugs zu verlangen. Eine vom Auftragnehmer geleistete Vertragsstrafe wegen Verzuges wird auf einen weitergehenden Schadensersatzanspruch angerechnet. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers im Falle des Lieferverzuges bleiben unberührt.
- 8. Grundsätze des Personaleinsatzes**
- 8.1 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistung selbständig oder mit eigenem oder mit fremdem Personal (nachfolgend „Personal“).
- 8.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, mit Begründung, die per Textform erfolgen kann, den Austausch des vom Auftragnehmer eingesetzten Personals zu verlangen, wenn dieses wiederholt gegen vertragliche Pflichten verstoßen hat oder ein sonstiger wichtiger Grund in der Person des eingesetzten Personals vorliegt, der einer

- Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer entgegensteht.  
Sofern der Auftragnehmer fremdes Personal (wie z.B. Freelancer oder Leiharbeitnehmer) einsetzt, kann der Auftraggeber darüber hinaus mit Begründung den Austausch des fremden Personals verlangen, sofern ein weiterer Einsatz für den Auftraggeber nicht zumutbar ist. Der Auftragnehmer stellt als vertragliche Hauptleistungspflicht eigenverantwortlich sicher und kontrolliert, dass etwaige von ihm eingesetzten externen Fachkräfte oder Subunternehmen gemäß der gesetzlichen Regelungen eingesetzt und gesteuert werden. Auf Verlangen des Auftraggebers weist der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Dokumentation der durchgeführten Kontrollen nach und bestätigt die Ordnungsgemäßheit in Textform. Inkonsistenzen oder fehlende Bestätigungsnachweise berechtigen den Auftraggeber zur sofortigen außerordentlichen Kündigung des Auftragsverhältnisses.  
Der Auftragnehmer hat dem Verlangen des Auftraggebers auf Austausch des Personals unverzüglich nachzukommen. Der durch Personalerweiterung oder Personalwechsel entstehende Mehraufwand ist vom Auftragnehmer zu tragen.
- 8.3 Der Auftragnehmer benennt im Einzelvertrag einen eigenen Projektleiter als zentralen Ansprechpartner. Dieser steuert die gesamte Projektarbeit auf Seiten des Auftragnehmers. Auf der anderen Seite stellt der Auftraggeber einen eigenen Projektleiter als zentralen Ansprechpartner für die gesamte Projektabwicklung zur Verfügung. Dieser steuert die gesamte Projektarbeit auf Seiten des Auftraggebers.
- 8.4 In keinem Fall wird das Personal des Auftragnehmers in den Betrieb des Auftraggebers eingegliedert. Der Auftragnehmer bleibt für dieses Personal im vollen Umfang allein verantwortlich. Es findet keine arbeitsteilige Zusammenarbeit zwischen dem Personal des Auftraggebers und dem Personal des Auftragnehmers statt. Das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal wird in die interne Urlaubsplanung und Vertreterregelung des Auftraggebers nicht einbezogen. Einsatzzeiten bzw. Servicezeiten werden ausschließlich mit dem vom Auftragnehmer vertraglich benannten Projektleiter vereinbart. Das Personal des Auftragnehmers nimmt an internen Besprechungen und Veranstaltungen des Auftraggebers mit firmenspezifischen Inhalten und Veranstaltungen (z.B. Referatsrunde, Betriebsfeier) nicht teil. Allein möglich ist die Teilnahme an Projekt- und Fachbesprechungen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Konkretisierung der vertraglichen Leistung, der Leistungserbringung oder der Leistungsabnahme stehen. Der Auftragnehmer sowie das von ihm eingesetzte Personal verwenden eigene Betriebsmittel, soweit nicht ein sachlicher Grund die Nutzung der Betriebsmittel des Auftraggebers erforderlich macht (z.B. IT-Sicherheit, Datenschutz).
- 8.5 Ohne Beteiligung zuständigen Projektleiter finden keine projektbezogenen Abstimmungen, Anweisungen oder vergleichbare Kommunikation zwischen dem im Einsatz befindlichen Personal des Auftragnehmers und dem Personal des Auftraggebers statt. Der Auftragnehmer hat den Projektleiter des Auftraggebers für verbindliche Auskünfte sowie für alle sich aus der Vertragserfüllung ergebenden Fragen einzuschalten. Dieser wird unverzüglich Auskünfte erteilen und Entscheidungen treffen bzw. kommunizieren. Entscheidungen und Auskünfte anderer Personen sind für den Auftragnehmer und dessen Personal nur verbindlich, wenn sie vom Projektleiter des Auftraggebers per Textform vorgenommen oder bestätigt wurden.
- 8.6 Bei eventuellen Rügen von Mängeln der Leistung des Auftragnehmers ist grundsätzlich allein der Projektleiter des Auftragnehmers Ansprechpartner für den Projektleiter des Auftraggebers. Gegenüber dem sonstigen Personal des Auftragnehmers wird die Leistung des Auftragnehmers nicht gerügt.
- 8.7 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sämtliches von ihm eingesetztes Personal die Regelungen bezüglich Vertraulichkeit, Datenschutz, Werkssicherheit, das Merkblatt zum Bundesdatenschutzgesetz, den Flyer für Notfälle sowie die Informationssicherheitsrichtlinie des Auftraggebers zur Kenntnis genommen hat und die Regelungen entsprechend einhält.
- 8.8 Auf Wunsch hat der Auftragnehmer den Auftraggeber in angemessenem Abstand über den Stand des Projekts und die Einhaltung der vertraglichen Anforderungen zu unterrichten und Zwischenergebnisse mitzuteilen. Darüber hinaus kann der Auftraggeber Einsicht in die entsprechenden Unterlagen und Auszüge hiervon verlangen.
- 9. Personaleinsatz bei Endkunden**
- 9.1 Sofern der Auftragnehmer im Rahmen dieser Vereinbarung Leistungen bei einem Endkunden des Auftraggebers erbringt, bleiben der Auftragnehmer und der Auftraggeber jeweils für ihr Personal allein verantwortlich. Dies bedeutet, dass weder das Personal des Auftraggebers noch das Personal des Auftragnehmers in den Betrieb des Endkunden eingegliedert wird. Ferner finden auch hier keine arbeitsteilige Zusammenarbeit und keine direkte Kommunikation zwischen dem Personal des Auftragnehmers, des Auftraggebers und des Endkunden statt.
- 9.2 Jede projektbezogene Abstimmung, Anweisung oder vergleichbare Kommunikation mit dem Endkunden findet allein über die zuständigen Projektleiter des Auftraggebers statt. Dieser ist sowohl ausschließlicher Ansprechpartner für den Endkunden als auch für den Projektleiter des Auftragnehmers in Bezug auf die Leistungen, die im Rahmen dieser Vereinbarung beim Endkunden des Auftraggebers erbracht werden. Im Übrigen gelten obenstehende Regelungen der Ziffern Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. b is 8.6 sinngemäß.
- 10. Mindestlohn**
- 10.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, seinen Arbeitnehmern den gesetzlichen Mindestlohn zu zahlen. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer diesem während der gesamten Vertragslaufzeit bis sechs Monate nach Beendigung des vorliegenden Vertragsverhältnisses binnen 14 Tagen die Erfüllung dieser Verpflichtung durch Vorlage geeigneter Unterlagen (insb. Dokumente nach § 17 Abs. 1 MiLoG, Unbedenklichkeitsbescheinigung der zuständigen Sozialkasse bzw. Urlaubskasse, etc.) nachweisen.
- 10.2 Der Auftragnehmer stellt den Auftraggeber von sämtlichen Ansprüchen Dritter (insb. Arbeitnehmer des Auftragnehmers, Auftraggeber des Auftraggebers, Bundesagentur für Arbeit) im Zusammenhang mit der Verletzung der Verpflichtung zur Zahlung des gesetzlichen Mindestlohnes auf erstes Anfordern frei.
- 10.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen etwaigen Nachunternehmer in demselben Umfang zur nachweislichen Zahlung des gesetzlichen Mindestlohnes und Freistellung des Auftraggebers zu verpflichten, wie er selbst nach den Ziffern 10.1 und 10.2 verpflichtet ist. Falls sich der Nachunternehmer seinerseits Nachunternehmer bedient, hat der Auftragnehmer



- sicherzustellen, dass auch sämtliche Nachunternehmer entsprechend verpflichtet werden.
- 10.4 Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Auftraggeber für sämtliche Ansprüche Dritter, die aus der Verletzung der Verpflichtung zur Zahlung des gesetzlichen Mindestlohnes durch Nachunternehmer entstehen.
- ## 11. Vergütung
- 11.1 Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer und inklusive sämtlicher Nebenkosten, insbesondere Reisekosten, Reisezeiten, Transportkosten und Zöllen.
- 11.2 Bei Falsch-, Schlecht- oder Teillieferungen ist der Auftraggeber dazu berechtigt, die Zahlung bis zur ordnungsgemäßen Erfüllung zu verweigern.
- 11.3 Sofern der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber zur Gewährleistung verpflichtet ist, werden die vertraglich geschuldeten Leistungen, insbesondere die Hardwarewartungsleistungen, für die Dauer der Gewährleistungszeit kostenlos erbracht.
- 11.4 Die vereinbarten Hardwarewartungsleistungen werden durch die in der Beauftragung näher bezeichnete monatliche, vierteljährliche, halbjährliche oder jährliche pauschale Wartungsgebühr vergütet. Ziffer 11.3 bleibt hiervon unberührt.
- 11.5 Eine Erhöhung der jeweiligen Wartungsgebühr ist nicht vor Ablauf von 36 Monaten möglich. Der Auftragnehmer hat die Erhöhung spätestens drei Monate vor Wirksamwerden der Erhöhung mindestens per Textform anzukündigen. Die Erhöhung der Wartungsgebühr hat sich im Rahmen des Branchenüblichen zu bewegen, sie darf keinesfalls mehr als 2 % der bis dahin gültigen jährlichen Wartungsgebühr betragen. Für den Fall einer Erhöhung behält sich der Auftraggeber das Recht vor, den Vertrag bis zum Wirksamwerden der Erhöhung mit einer Frist von zwei Wochen zu kündigen. Die Kündigung wird wirksam zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung.
- 11.6 Vorbehaltlich einer abweichenden Regelung ist die Vergütung jeweils 30 Tage nach Eingang einer prüffähigen Rechnung zur Zahlung fällig, grundsätzlich aber erst nach Abnahme der geschuldeten Leistungen. Die Rechnung hat die Bestellnummer des Auftraggebers sowie, falls keine pauschale Vergütung vereinbart ist, Details zur Leistungserbringung (u.a. Zeit, Ort, erbrachte Leistung) zu beinhalten.
- 11.7 Bei einer Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der prüffähigen Rechnung gewährt der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Skonto in Höhe von 3% auf den Rechnungsbetrag.
- 11.8 Der Auftragnehmer ist nur berechtigt, Zahlungen oder Leistungen und Arbeitsergebnisse zurückzuhalten oder mit Gegenforderungen aufzurechnen, soweit die vom Auftragnehmer geltend gemachten Ansprüche aus demselben rechtlichen Verhältnis entweder vom Auftraggeber mindestens per Textform anerkannt wurden oder eine rechtskräftige Entscheidung in einem Gerichtsverfahren vorliegt. Die Abtretung von Forderungen des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber an Dritte ist ausgeschlossen.
- ## 12. Verzug
- Im Falle des Verzugs stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Ansprüche zu. Darüber hinaus ist der Auftraggeber bei Verzug des Auftragnehmers dazu berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,5 % des Gesamtauftragswertes pro angefangenem Kalendertag des Verzugs zu verlangen.
- Soweit der Auftragnehmer einen vereinbarten Liefertermin um mehr als 7 Kalendertage überschreitet, ist der Auftraggeber unmittelbar zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- Die Vertragsstrafe kann bis zur endgültigen Zahlung der Vergütung geltend gemacht werden.
- Eine vom Auftragnehmer geleistete Vertragsstrafe wegen Verzugs wird auf einen weitergehenden Schadensersatzanspruch angerechnet.
- Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers im Falle des Verzugs bleiben unberührt.
- ## 13. Mängel(-rüge) / Gewährleistung
- 13.1 § 377 HGB findet dergestalt Anwendung, dass der Auftraggeber zu einer Rüge innerhalb einer Woche nach Abnahme verpflichtet ist, soweit ein Mangel im Rahmen stichprobenartiger Überprüfungen angemessenen Umfangs erkennbar war. Sichtbare Transportschäden werden unverzüglich, spätestens innerhalb von einer Woche, angezeigt. Eine Zahlung der Vergütung stellt keine Genehmigung der Leistung dar.
- 13.2 Dem Auftraggeber stehen die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche ungekürzt zu.
- 13.3 Der Auftragnehmer hat während der Gewährleistungszeit Mängel unverzüglich zu beseitigen.
- 13.4 Durch eine Mängelbeseitigung beginnt die Gewährleistungsfrist erneut zu laufen.
- ## 14. Höhere Gewalt
- Ist der Auftragnehmer aufgrund höherer Gewalt (Krieg, Aufruhr, Streik, Aussperrungen, Feuer und Überschwemmungen), nicht in der Lage, die Leistung fristgerecht zu erbringen, so kann der Auftraggeber wahlweise anstelle der einseitigen Verlängerung der Frist zur vertragsgemäßen Leistungserbringung vom Vertrag zurücktreten.
- ## 15. Haftung
- 15.1 Verlangt der Auftraggeber Schadensersatz statt der Leistung, entfällt der Erfüllungsanspruch erst mit der Leistung des Schadensersatzes durch den Auftragnehmer.
- 15.2 Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- ## 16. Laufzeit und Kündigung der Hardwarewartung
- Sofern in der Beauftragung nicht abweichend vereinbart, gilt in Bezug auf die Hardwarewartung folgendes:
- 16.1 Der Hardwarewartungsvertrag hat eine Laufzeit von drei Jahren ab produktivem Einsatz der Hardware.
- 16.2 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber drei Monate vor Ablauf des Vertrages mindestens per eIDAS konformer Textform über das Ende der Vertragslaufzeit zu informieren.
- 16.3 Der Auftragnehmer kann den Hardwarewartungsvertrag mit einer Frist von sechs Monaten zum beliebigen Monatsende, frühestens jedoch zum Ablauf von drei Jahren, kündigen. Der Auftraggeber kann den Hardwarewartungsvertrag jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum beliebigen Monatsende kündigen.
- 16.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- ## 17. Rechte Dritter
- Soweit die vom Auftragnehmer gelieferten Hardwareprodukte oder Hardwarewartungsleistungen Rechte Dritter verletzen und diese zumindest leicht fahrlässige Rechtsverletzung auf einer Leistung des

Auftragnehmers beruht, verpflichtet sich dieser dazu, den Auftraggeber von allen daraufhin erhobenen Ansprüchen Dritter sowie von allen mit der Rechtsverteidigung verbundenen Kosten einschließlich der Kosten für einen adäquaten Lizenzwerb auf erstes Anfordern freizustellen.

## 18. Geheimhaltung

- 18.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sämtliche ihm im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses über den Auftraggeber und den Auftrag, gleich ob mündlich, schriftlich, in elektronischer oder sonstiger Form, zur Kenntnis gelangten Informationen (z.B. Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Daten, technische und kaufmännische Informationen jeder Art) auch über die Dauer des Vertragsverhältnisses hinaus geheim zu halten und Stillschweigen darüber zu bewahren. Die Informationen sind so aufzubewahren, dass jeglicher Missbrauch ausgeschlossen ist.
- 18.2 Der Auftragnehmer steht darüber hinaus dafür ein, dass seine Mitarbeiter, Berater und sonstigen Erfüllungsgehilfen, welche mit der Vertragsdurchführung betraut sind und Informationen nach 18.1 erhalten, schriftlich zur Geheimhaltung verpflichtet sind.

## 19. Datenschutz und Sicherheit

- 19.1 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Erfüllung dieses Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz beachten und nachweislich entsprechend den Regeln zum Datenschutz auf die Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet sind.
- 19.2 Im Falle der Auftragsverarbeitung wird zwischen den Vertragsparteien eine gesonderte Vereinbarung geschlossen.
- 19.3 Der Auftraggeber erteilt ausdrücklich keine Einwilligung zur Verwendung der Kontaktdaten zu werblichen Zwecken. Eine Weitergabe, Übermittlung oder sonstige Verwertung der Kontaktdaten des Auftraggebers ist ausdrücklich untersagt.
- 19.4 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der Vertragserfüllung alle notwendigen Maßnahmen zur Sicherstellung der Informations- und Betriebssicherheit sowie zur Qualitätssicherung beim Auftraggeber zu ergreifen. Es gelten die einschlägigen Richtlinien und Merkblätter des Auftraggebers, welche dem Auftragnehmer auf dessen Anforderung zur Verfügung gestellt werden.

## 20. Versicherung

- 20.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der gesamten Vertragsdauer eine Betriebshaftpflichtversicherung aufrechtzuerhalten, deren Umfang und Höhe seiner unter diesem Vertrag bestehenden Haftungsrisiken angemessen ist.
- 20.2 Auf Aufforderung des Auftraggebers weist der Auftragnehmer den Abschluss und Bestand der Versicherung sowie die Zahlung der entsprechenden Prämien nach.

## 21. Audit

- 21.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, selbst oder durch einen beauftragten Dritten, einmal im Jahr ein Audit, nach rechtzeitiger Vorankündigung und während der

Geschäftszeiten in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers zwecks Überprüfung der Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen durch den Auftragnehmer, durchzuführen.

- 21.2 Die Vertraulichkeit von Informationen des Auftragnehmers wird gewahrt; angemessene Sicherheitsbestimmungen werden berücksichtigt.
- 21.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Zugang zu sämtlichen Systemen, Büchern, Aufzeichnungen, Geschäftsprozessen und Einrichtungen zu gewähren, die der Auftraggeber benötigt, um eine ordnungsgemäße und gründliche Prüfung durchzuführen. Der Auftragnehmer erbringt die erforderlichen Mitwirkungsleistungen bei einer solchen Prüfung.

## 22. Schlussbestimmungen

- 22.1 Diese Vereinbarung kann nur mit per Textform mittels elektronischer Signatur (gemäß eIDAS-Anforderungen) erfolgten Zustimmung der anderen Partei auf Dritte übertragen werden. Auf Seiten des Auftraggebers sind Dritte im Sinne dieser Klausel nicht die mit der Bertelsmann SE & Co. KGaA, Gütersloh, konzernverbunden Unternehmen (§§ 15 ff. AktG) sowie die Bertelsmann SE & Co. KGaA, selbst.
- 22.2 Der Auftragnehmer ist nicht dazu berechtigt, den Auftraggeber, Details über den Auftrag oder den Endkunden des Auftraggebers ohne dessen ausdrückliche erfolgte Zustimmung als Referenz zu benennen.
- 22.3 Die in diesen Vertragsbedingungen genannten Vertragsstrafen dürfen 5% des Gesamtauftragswertes insgesamt nicht überschreiten.
- 22.4 Der Auftragnehmer erkennt die Regelungen des ‚Supplier Code of Conduct‘ der Bertelsmann SE & Co. KGaA an und verpflichtet sich, in Übereinstimmung mit diesen zu handeln. Auffindbar ist dieser Verhaltenskodex für Geschäftspartner unter [www.bertelsmann.de/unternehmen/grundwerte/compliance/geschaeftspartner/](http://www.bertelsmann.de/unternehmen/grundwerte/compliance/geschaeftspartner/).
- 22.5 Änderungen, Ergänzungen und die Aufhebung dieses Vertrages bedürfen der Textform mittels elektronischer Signatur (gemäß eIDAS-Anforderungen). Das bedeutet, dass ein E-Mailformat diese Anforderungen nicht erfüllt. Gleiches gilt für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Sämtliche Gestaltungsrechte sind stets mit einer mindestens eIDAS konformen Signaturvariante geltend zu machen.
- 22.6 Der Bestand dieses Vertrages wird nicht durch die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen oder durch Regelungslücken berührt. Eine unwirksame Bestimmung oder eine Regelungslücke ist durch eine gültige Bestimmung zu ersetzen bzw. auszufüllen, die dem Sinn und Zweck der weggefallenen Bestimmung oder der übrigen Regelungen dieses Vertrags weitestgehend entspricht. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag ist das für den Auftraggeber sachlich und örtlich zuständige Gericht.

## Anhang 1 Service Level Agreement

### 1. Service Level Tabelle

	Fehlerklasse 1	Fehlerklasse 2	Fehlerklasse 3
<b>Servicezeit des Auftragnehmers</b>	24x7	Mo. - Fr., 8.00 – 18.00 Uhr mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Bankfeiertage („Feiertage“). Diese Feiertage werden wie Sonntage behandelt.	
<b>Annahme von Anfragen des Auftraggebers (Incidents)</b>	< 1 Minute		
<b>Reaktionszeit</b>	< 10 Minuten	< 20 Minuten	angemessen
<b>Fehlerbehebungszeit</b>	< 2 Stunden	< 4 Stunden	angemessen
<b>Statusbericht: Stand der Fehlerbehebung</b>	Alle 60 Minuten	Alle 90 Minuten	angemessen
<b>Post Mortem Bericht</b>	2 Werktage nach Fehlerbehebung	5 Werktage nach Fehlerbehebung	–
<b>Maximale Störungsanzahl</b>	3 pro Jahr	6 pro Jahr	12 pro Jahr

### Vertragsstrafen bei Nichteinhaltung

	Fehlerklasse 1	Fehlerklasse 2	Fehlerklasse 3
<b>Fehlerbehebung innerhalb der Servicezeiten</b>	> 2 h: - 10 % > 4 h: - 30 % > 6 h: - 70 % > 8 h: - 100 % > jede weitere 4 Stundenperiode: jeweils - 100 %	> 4 h: - 10 % > 6 h: - 25 % > 8 h: - 50 % > jede weitere 8 Stundenperiode: jeweils - 100 %	–

Die Nichterfüllungsgutschriften errechnen sich prozentual auf die während der Grundlaufzeit des Vertrages durchschnittlich zu zahlende monatliche Vergütung. Im Übrigen gilt Ziffer 6.5.

## 2. Service Desk, Fehlermeldung

- 2.1. Der Auftragnehmer nimmt zu den in der Service Level Tabelle definierten Servicezeiten telefonisch, per E-Mail oder Fax Fehlermeldungen vom Auftraggeber entgegen.
- 2.2. Der Auftraggeber kann Fehlermeldungen – gegebenenfalls nachträglich – per Textform fixieren und die Fehler einer Kategorie gemäß Abschnitt 3 zuordnen.
- 2.3. Der Auftraggeber kann bereits gemeldete und neu festgestellte Fehler in Offenen-Punkte-Listen zusammenfassen und dem Auftragnehmer übersenden. Für die in diesen Listen enthaltenen Fehler gelten die nachfolgenden Regelungen entsprechend.

## 3. Fehlerkategorien

Fehler werden vom Auftraggeber folgenden Kategorien zugeordnet: betriebsverhindernde Fehler (Fehlerklasse 1), betriebsbehindernde Fehler (Fehlerklasse 2) und sonstige Fehler (Fehlerklasse 3). Nach Anpassung / Bearbeitung eines Fehlers kann eine Änderung der eingeteilten Fehlerkategorie erfolgen. Die Festlegung der Fehlerkategorie bestimmt sich nach der folgenden Einteilung:

- 3.1. **Fehlerklasse 1:** Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird. Es stehen keine Funktionen bereit, die die gestörte Funktion ersetzen können („Umgehungslösung“).
- 3.2. **Fehlerklasse 2:** Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten in Teilen unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und es eine in Art und Umfang für den Auftraggeber zumutbare Umgehungslösung gibt, die vorübergehend genutzt werden kann.
- 3.3. **Fehlerklasse 3:** Ein sonstiger Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware nicht und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird. Beispiel: Ungünstig definierte Grundeinstellungen, fehlende wünschenswerte Funktionen/Erweiterungen („Nice-to-have-Funktionen“), Mängel in der Dokumentation, Beeinträchtigungen des Bedienungskomforts, jeweils ohne Beeinträchtigungen von Funktionen.

## 4. Reaktionszeiten und Fehlerbehebung

- 4.1. **Fehlerklasse 1:** Bei betriebsverhindernden Fehlern beginnt der Auftragnehmer innerhalb der in der Service Level Tabelle definierten Reaktionszeit nach Fehlermeldung durch den Auftraggeber - bei Bedarf auch vor Ort - mit der Fehlerbehebung und führt diese ununterbrochen, das heißt 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, in Absprache mit dem Auftraggeber bis zur Beseitigung fort. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dass er einen betriebsverhindernden Fehler innerhalb der in der Service Level Tabelle definierten Fehlerbehebungszeit beseitigt und wird während dieser Phase mit dem Auftraggeber in ständigem Kontakt stehen.
- 4.2. **Fehlerklasse 2:** Bei betriebsbehindernden Fehlern beginnt der Auftragnehmer innerhalb der in der Service Level Tabelle definierten Reaktionszeit nach Fehlermeldung durch den Auftraggeber - bei Bedarf auch vor Ort - mit der Fehlerbehebung und führt diese ununterbrochen an den in der Service Level Tabelle definierten Tagen sowie innerhalb der in der Service Level Tabelle definierten Supportzeiten in Absprache mit dem Auftraggeber bis zur Beseitigung fort. Bei besonders schwerwiegend betriebsbehindernden Fehlern kann der Auftraggeber eine

ununterbrochene Fehlerbehebung zu den für die betriebsverhindernden Fehler (Fehlerklasse 1) definierten Supportzeiten gemäß Service Level Tabelle verlangen.

- 4.3. **Fehlerklasse 3:** Die Beseitigung sonstiger Fehler erfolgt in einer der Schwere des Fehlers angemessenen Reaktions- und Fehlerbehebungszeit, es sei denn in der Service Level Tabelle ist etwas anderes definiert.
- 4.4. **Reaktionszeit:** Als Reaktion wird jede vernünftige Maßnahme des Auftragnehmers angesehen, die zur Suche nach der Fehlerursache begonnen wird. Die Reaktionszeit ist daher die Zeit vom Zeitpunkt der Fehlermeldung durch den Auftraggeber bis zum Ergreifen dieser Maßnahme.
- 4.5. **Fehlerbehebungszeit:** Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Fehlerbehebung innerhalb der in der Service Level Tabelle festgelegten Fehlerbehebungszeiten. Fehlerbehebungszeit ist die Zeit vom Zeitpunkt der Fehlermeldung durch den Auftraggeber bis zur Bestätigung des Auftraggebers, dass der Fehler behoben ist. Die Bestätigung der Fehlerbehebung seitens des Auftraggebers erfolgt durch Unterschrift des Fehlerbehebungsprotokolls nach Maßgabe von Ziffer 5.5.
- 4.6. **Statusberichte:** Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber laufend in der Schwere des Fehlers entsprechenden Abständen durch telefonisch, per Fax, E-Mail oder Online-Reporting erteilte Statusberichte über den Stand der Fehleranalyse und -beseitigung. Die in der Service Level Tabelle definierten Zeiten, innerhalb derer Statusberichte zu liefern sind, sind im Minimum unabhängig von der Schwere des Fehlers zu erfüllen. Im Einzelfall können die Parteien einen anderen sinnvollen Turnus vereinbaren.
- 4.7. **Early Warning:** Sofern der Auftragnehmer durch andere Kunden oder durch den Hersteller einen Fehler der Fehlerklasse 1 gemeldet bekommen hat, teilt der Auftragnehmer diesen Fehler und die notwendigen bzw. empfohlenen zu treffenden Maßnahmen zur Fehlerbehebung innerhalb der in der Service Level Tabelle definierten Fristen mit und beginnt mit der Umsetzung der Maßnahmen beim Auftraggeber. Die in der Service Level Tabelle definierten Fehlerbehebungszeiten gelten entsprechend. Die Frist läuft ab erfolgreicher Fehlerbehebung des Auftragnehmers bei einem anderen Kunden oder nach Meldung durch den Hersteller.
- 4.8. **Schnittstellen zu anderen Systemen:** Sofern die Hardware über Schnittstellen mit anderen Systemen verbunden ist und der Auftraggeber Fehler in diesen oder sonstigen zukünftig anzuschließenden Systemen feststellt, bei denen nicht auszuschließen ist, dass sie durch die Hardware des Auftragnehmers verursacht sein können, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, entsprechend der Regelungen dieses Service Level Agreement zu verfahren, bis eindeutig feststeht, dass der Fehler nicht durch die Hardware des Auftragnehmers verursacht wurde.
- 4.9. **Anpassung der Dokumentation:** Bei Hardwareänderungen/-verbesserungen und Fehlerbehebung erfolgt die Anpassung der Dokumentation innerhalb der in der Service Level Tabelle definierten Fristen. Die Fristen beginnen zu dem Zeitpunkt zu laufen, in dem die Parteien sich über den Erfolg der Fehlerbehebung einig sind.
- 4.10. **Aufwandsersatzung:** Sofern der Auftragnehmer feststellt, dass ein vom Auftraggeber gemeldeter Fehler tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf die Hardware des Auftragnehmers zurückzuführen ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, den mit der Analyse und sonstigen Bearbeitung entstandenen Aufwand



4.11. entsprechend der aktuellen Preisliste gegenüber dem Auftraggeber zu berechnen, sofern diesem bei der Meldung des Fehlers Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

## 5. Fehlerreporting

5.1. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber zusammen mit dem ersten Statusbericht gemäß Ziffer 4.6 per Fax oder E-Mail einen Fehlerbericht übermitteln, in dem folgende Punkte erfasst sind: (i) Zeitpunkt der ersten Fehlermeldung oder Fehlerfeststellung, (ii) Fehlerbeschreibung durch den Auftragnehmer (iii) Vorgehensweise zur Analyse und Behebung des Fehlers durch den Auftragnehmer; (iv) Geschätzte Fehlerbehebungszeit.

5.2. Ist die vom Auftragnehmer genannte Fehlerbehebungszeit für den Auftraggeber nicht akzeptabel, so kann der Auftraggeber weitere Maßnahmen fordern. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall verpflichtet, die Umsetzung der weiteren Maßnahmen mit dem Auftraggeber unverzüglich zu erörtern und Einigung über die Einzelheiten der weiteren Maßnahmen und deren Kostentragung zu erzielen.

5.3. Der Auftraggeber kann in Fällen, in denen die geschätzten oder tatsächlichen Fehlerbehebungszeiten für betriebsverhindernde oder betriebsbehindernde Fehler zu erheblichen Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs führen oder Meinungsverschiedenheiten über die Art und Weise der sinnvollen Fehlerbehebung bestehen, die Einschaltung eines neutralen sachverständigen Dritten in die Fehleranalyse verlangen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, mit dem Dritten kooperativ zusammenzuarbeiten und ihm sämtliche zur Fehleranalyse erforderlichen Informationen zu geben. Wird erst durch die Einschaltung des Dritten die Fehlerbehebung ermöglicht oder führt seine Einschaltung dazu, dass die Fehlerbehebungszeit gegenüber dem vom Auftragnehmer angegebenen Zeitraum erheblich verkürzt oder die mit dem Fehler verbundenen Beeinträchtigungen erheblich verringert werden können, so trägt der Auftragnehmer die Kosten der Einschaltung des Dritten. Anstelle der Einschaltung eines sachverständigen Dritten können sich die Parteien auch zunächst über eine interne Eskalation verständigen. Sofern es hier zu keiner Einigung kommt, kann sofort der sachverständige Dritte angerufen werden.

5.4. **Fehlerbehebungsprotokoll:** Nach Behebung des jeweiligen Fehlers übersendet der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Fehlerbehebungsprotokoll. Das Fehlerbehebungsprotokoll enthält die zur Überprüfung der Fehlerbehebung vorzunehmenden Testmaßnahmen. Der Auftraggeber überprüft den Erfolg der vorgenommenen Fehlerbehebungsmaßnahme unverzüglich. Erst nach Überprüfung der Fehlerbehebung und Unterschrift des Fehlerbehebungsprotokolls durch den Auftraggeber gilt der Fehler als beseitigt.

5.5. **Post Mortem Bericht:** Nach Behebung des jeweiligen Fehlers übersendet der Auftragnehmer dem Auftraggeber innerhalb der in der Service Level Tabelle genannten Fristen ein ausführliches Fehlerbehebungsprotokoll (Post Mortem Bericht), das die Fehlerursache, die zur Behebung des Fehlers vorgenommenen Maßnahmen und Änderungen und die zur Überprüfung der Fehlerbehebung vorgenommenen Testmaßnahmen dokumentiert.

## 6. Verzögerungen und sonstige Leistungsstörungen / Kündigungsrecht

6.1. Die vereinbarten Reaktions-, Fehlerbehebungs-, Leistungszeiten und -fristen sind verbindlich.

Behinderungen und Verzögerungen sind unverzüglich per Textform genauer Beschreibung der Umstände und unter Berechnung der zusätzlichen benötigten Zeit mitzuteilen.

6.2. Der Auftraggeber ist berechtigt, nach Setzen einer angemessenen Nachfrist die Arbeiten einem anderen Unternehmen in Auftrag zu geben und die Kosten dem Auftragnehmer in Rechnung zu stellen („Ersatzvornahme“). Darüber hinaus kann der Auftraggeber die gesetzlichen Rechte geltend machen.

6.3. Ziffer 6.2 gilt entsprechend, wenn der Auftragnehmer wiederholt die in der Service Level Tabelle definierten Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten nicht einhält oder die Fehlerbehebung unterbricht, bevor der Fehler beseitigt ist, Fehler nicht innerhalb angemessener bzw. vertraglich vereinbarter Fristen beseitigt und bei sonstigen erheblichen Pflichtverletzungen.

6.4. Der Auftragnehmer hat Verzögerungen dann nicht zu vertreten, wenn der Auftraggeber ohne Zustimmung des Auftragnehmers die Hardware geändert hat und der Auftragnehmer nachweist, dass durch die Änderungen die Fehlerbehebung wesentlich erschwert oder unmöglich gemacht wird. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber Systemparametrisierungsmaßnahmen nach Handbuch durchgeführt hat. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass hierbei keine Mängel auftreten.

6.5. Der Auftraggeber kann bei Überschreitung der in der Service Level Tabelle definierten Fehlerbehebungszeiten, falls der Auftragnehmer sein Nichtvertretenmüssen nicht darlegen kann, die in der Service Level Tabelle definierten Nichterfüllungsgutschriften neben und unbeschadet seiner sonstigen Rechte verlangen. Sofern nicht abweichend unter Abschnitt 0. geregelt, errechnen sich die Nichterfüllungsgutschriften prozentual auf die während der Grundlaufzeit des Vertrages durchschnittlich zu zahlende monatlichen Vergütung. Die Nichterfüllungsgutschriften werden mit der nächsten fälligen Vergütung für die geschuldeten Pflegeleistungen verrechnet und entsprechend auf den Rechnungen ausgewiesen. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Ansprüche bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.

6.6. **Maximale Störungsanzahl:** Der Auftraggeber ist berechtigt, den Hardwarewartungsvertrag ganz oder teilweise außerordentlich mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zu kündigen, sofern die in der Service Level Tabelle definierte maximale Störungsanzahl überschritten worden ist und sofern die Störungen durch den Auftragnehmer zu vertreten waren. Die Kündigung ist innerhalb von 2 Monaten nach Überschreiten der maximalen Störungsanzahl auszusprechen. Sofern die Vergütung für Leistungen des Auftragnehmers bereits geleistet ist (Vorauszahlung), ist diese anteilig zu erstatten. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Ansprüche bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.