

## Allgemeine Einkaufsbedingungen für IT Teil F – Pflege von Software (Version 03/21)

### 1. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

#### 1.1 Allgemeines

Diese besonderen Bestimmungen der AEB-IT (Teil F) mit Stand bei Vertragsabschluss gelten bei der Pflege von Software stets zusammen mit den Allgemeinen Bestimmungen der AEB-IT (Teil A) als einheitlicher Vertragsteil.

#### 1.2 Software

Der Auftragnehmer übernimmt die Pflege für Software-Programme sowie der Dokumentation (gemeinsam „Software“). Die zu pflegende Software ist in der Bestellung beschrieben.

#### 1.3 Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer erhält die Software während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand und erbringt dazu erforderliche Pflegeleistungen.

##### 1.3.1 Beseitigung von Störungen

Der Auftraggeber meldet dem Auftragnehmer auftretende Störungen. Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Dokumentation angegebene Funktion nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht, sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält oder sich nicht wie in der Dokumentation beschrieben bedienen lässt, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder eingeschränkt ist. Störungen liegen auch vor, wenn Informationssicherheitsschwachstellen der Software bekannt werden oder der Auftraggeber auf solche hinweist.

Der Auftragnehmer lokalisiert, analysiert und behebt vom Auftraggeber gemeldete, vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit festgestellte oder vom Software-Hersteller bekannt gegebene Störungen. Nach Eingang einer Störungsmeldung teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit, bis wann die gemeldete Störung behoben sein wird.

Störungen wird der Auftragnehmer innerhalb der vereinbarten Zeiten, sonst in angemessener Frist, beseitigen.

Gestaltet sich die Behebung einer Störung nach deren Analyse als sehr umfangreich, stellt der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber zumindest eine vorläufige Ersatz- oder

Umgehungslösung zur Verfügung, damit wesentliche Beeinträchtigungen für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers vermieden werden. Vereinbarte Service Levels sind dabei zu beachten. Die Pflicht zur endgültigen Beseitigung der Störung in angemessener Frist bleibt unberührt.

Störungen, die auf Informationssicherheitsschwachstellen der Software basieren, sind vom Auftragnehmer unverzüglich zu beheben, soweit mit dem Auftraggeber kein abweichender Zeitplan vereinbart ist.

##### 1.3.2 Aktualisierungen der Software/Lieferung neuer Versionen

Der Auftragnehmer sorgt für die laufende Weiterentwicklung der Standardsoftware und stellt dem Auftraggeber Upgrades und neue Versionen der Software zur Verfügung. Er wird dem Auftraggeber in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal im Jahr, ein Upgrade oder eine neue Version der Software zur Verfügung stellen.

Dem Auftraggeber werden Korrekturen, Patches, Updates, Upgrades, neue Versionen o.Ä. sowie die jeweils aktualisierte Dokumentation (gemeinsam „Aktualisierungen“) auch im Rahmen von Störungsbehebungen bereitgestellt.

Der Auftragnehmer ist zur Anpassung der Software an geänderte Gesetze verpflichtet; diese Verpflichtung ist erfüllt, wenn die Nutzbarkeit der Software unter den geänderten gesetzlichen Bestimmungen nicht oder nur unerheblich eingeschränkt ist.

Die Lieferung von Aktualisierungen erfolgt durch Übersendung oder Übergabe des maschinenlesbaren Codes auf einem handelsüblichen Datenträger oder durch Übersendung per Datenfernübertragung. Die zugehörige aktualisierte Dokumentation erhält der Auftraggeber in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form.

Aktualisierungen, die Einfluss auf die Produktivität der Software beim Auftraggeber haben können, sind innerhalb eines mit dem Auftraggeber abzustimmenden Wartungsfensters zu installieren.

Die Störungsbehebung und/oder Aktualisierungen der Software kann der Auftraggeber ablehnen, wenn diese nicht im Wesentlichen die gleiche

Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie der ersetzte Teil der Software.

### 1.3.3 Geänderte Systemvoraussetzungen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen, sofern diese der Sicherung und Weiterentwicklung der Funktionalität dienen. Bisherige Systemvoraussetzungen sind bei der Weiterentwicklung der Software dabei stets zu berücksichtigen. Upgrades oder neue Versionen der Software dürfen nicht wesentlich abweichende Systemvoraussetzungen zu den bisherigen Versionen erfordern.

### 1.3.4 Beachtung der Service Levels

Der Auftragnehmer behebt Störungen der Software innerhalb der vereinbarenden Zeiten, jedenfalls aber in angemessener Frist.

### 1.4 Pflegegebühr

Leistungen gemäß Ziffer 1.3 sind in der Pflegegebühr enthalten.

## 2. Rechteinräumung für aktualisierte Versionen und Quellcodehinterlegung

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den Aktualisierungen mit deren Lieferung die Nutzungsrechte nach dem der Überlassung der Software zugrundeliegenden Vertrag ein. In der Pflegegebühr ist die Vergütung für die Aktualisierung der Software enthalten.

Vereinbaren die Parteien, dass die Lieferung auch den Quellcode der Software umfasst, so ist dieser zusammen mit der vollständigen Entwicklungsdokumentation und den Entwicklungswerkzeugen hierfür zu liefern. Ist der Quellcode nicht an den Auftraggeber zu liefern, so kann die Hinterlegung der Software gemäß der Anlage „Hinterlegungsvereinbarung“ vereinbart werden. Gehört der Quellcode nicht zum Lieferumfang, so stellt der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen die Vertragserfüllung sicher.

## 3. Unterstützungsperiode für ältere Software-Versionen

Nach dem Erscheinen eines Upgrades oder einer neuen Version werden die Pflegeleistungen auch für die alte Version der Software wie folgt weitergeführt. Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, eine Installation von Upgrades oder

neue Versionen der Software durch den Auftragnehmer hinzunehmen.

Ältere Versionen der Software werden für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren ab Verfügbarkeit der jeweils neuesten Version der Software unterstützt. Ist eine Übernahme der aktuellen Version für den Auftraggeber unzumutbar, insbesondere wegen des mit der Übernahme verbundenen Umstellungsaufwands oder sonstiger Umstellungsrisiken (z.B. Instabilität des Systems), so kann der Auftraggeber die Fortsetzung der Pflege der von ihm genutzten Version verlangen, längstens jedoch für drei weitere Jahre über den im vorangehenden Satz genannten Zeitraum hinaus. Der Auftragnehmer pflegt für eine mindestens dreimonatige Übergangsphase gleichzeitig eine ältere und die jeweils aktuelle Version. Für diese Übergangsphase ist der Auftraggeber zur gleichzeitigen Nutzung der Versionen im Rahmen eines Parallelbetriebs berechtigt.

## 4. Wartungsfenster/Job-Planung

Der Auftragnehmer hat Pflegeleistungen so zu planen, dass die Nutzung der Software durch den Auftraggeber nicht beeinträchtigt wird. Sind Pflegeleistungen während der regelmäßigen Betriebszeiten der Software unvermeidbar, wird er dem Auftraggeber Grund und Ursache hierfür mitteilen und mit diesem mindestens zwei Wochen vor deren Durchführung ein Wartungsfenster vereinbaren, um Behinderungen für den Auftraggeber so gering wie möglich zu gestalten. Ist absehbar, dass häufiger Pflegeleistungen während der Betriebszeiten durchgeführt werden müssen, sind dafür Zeitpläne zwischen den Parteien abzustimmen.

## 5. Datenschutz, Informationssicherheit und Datensicherungsmaßnahmen

Der Auftragnehmer wird bei der Leistungserbringung die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung (GoDV) beachten. Darunter fallen z.B. Schutz gegen Schadsoftware (z.B. Trojaner, Viren, Spyware usw.), Informationssicherheits- und Datensicherungsmaßnahmen, die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen nach dem jeweils aktuell anerkannten Stand der Informations- und Kommunikations-Technik.

Gehört zum Leistungsumfang auch die Datensicherung durch den Auftragnehmer, so hat

dieser geeignete Maßnahmen zur Datensicherung und Wiederherstellung durchzuführen. Die Daten sind in regelmäßigen Abständen – abhängig von der Kritikalität – so zu sichern, dass eine Wiederherstellung des Datenbestandes jederzeit unproblematisch möglich ist.

Für den Datenschutz und die Informationssicherheit gilt zusätzlich die Anlage „Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung“. Darin sind die erforderlichen Angaben durch den Auftragnehmer und den Auftraggeber auszufüllen. Falls im Rahmen der Leistungserbringung keine personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer verarbeitet werden, ist die Einbeziehung dieser Anlage nicht erforderlich. Der Auftraggeber hat dies zu dokumentieren.

## **6. Leistungsort und Änderung der Installation**

Leistungsort für die Software-Pflege ist die in der Bestellung angegebene Betriebsstätte des Auftraggebers (Einsatzort), sonst der Sitz des Auftraggebers. Soweit notwendig kann der Auftragnehmer Pflegeleistungen in seinen Geschäftsräumen durchführen. Hierfür wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer einen Zugriff auf die Software beim Auftraggeber mittels Fernwartungszugang (Remote-Zugang) einräumen. Der Auftragnehmer hat dabei die Systemlandschaft und Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers zu beachten.

Die Installation der Software oder einzelner Programme an einem anderen als dem in der Bestellung genannten Leistungsort ist dem Auftragnehmer mitzuteilen. Der Auftragnehmer setzt die Software-Pflege fort, es sei denn, dass dies für ihn unzumutbar ist. Zumutbar ist die Leistungserbringung stets, wenn wesentliche Pflegeleistungen nicht vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden.

## **7. Abnahme von Pflegeleistungen**

Auf Verlangen des Auftraggebers weist der Auftragnehmer seine erbrachten Leistungen durch Vorlage von Arbeitsnachweisen nach.

Der Auftraggeber behält sich vor, Pflegeleistungen einer Abnahmeprüfung zu unterziehen. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen vom Auftraggeber unverzüglich getestet und die Abnahme erklärt, wenn keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Auftraggeber unverzüglich rügen. Eines Vorbehalts von Mängeln in der Abnahmeerklärung bedarf es nicht. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber im

Fall einer solchen Abnahmeprüfung ohne gesonderte Vergütung nach besten Kräften unterstützen.

In jedem Fall wird der Auftragnehmer Mängel durch Nacherfüllung innerhalb der vereinbarten Zeiten, sonst in angemessener Frist, beseitigen.

## **8. Mängel und Leistungsstörungen**

Der Auftragnehmer behebt während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel.

Eine mangelhafte Leistung liegt auch vor, wenn Störungen nicht, nicht im erforderlichen Umfang oder nicht fristgerecht behoben werden. Unwesentliche Mängel kann der Auftragnehmer im Rahmen der nächsten regelmäßigen Pflegeleistungen oder Aktualisierungen beheben.

Ein Mangel der Dokumentation liegt vor, wenn ein verständiger Nutzer mit üblicherweise zu erwartenden Kenntnissen für die Anwendung der Software sich mit Hilfe der Dokumentation mit angemessenem Aufwand entweder die Bedienung einzelner Funktionen nicht erschließen oder auftretende Probleme nicht lösen kann.

Soweit der Auftragnehmer eine Umgehungslösung für Störungen zur Verfügung stellt, gilt dies nicht als mangelhafte Leistung, sofern die Umgehungslösung innerhalb angemessener Frist durch eine vollständige Störungsbehebung ersetzt wird. Der Auftragnehmer kann dafür vorübergehend in Abstimmung mit dem Auftraggeber Veränderungen an der Konfiguration der Software vornehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Software dadurch innerhalb der Service Levels, ansonsten in angemessener Frist, wiederhergestellt wird. Eine Störung ist jedoch erst dann behoben, wenn die Umgehungslösung innerhalb angemessener Frist durch eine vollständige Störungsbehebung ersetzt wird.

Bei nicht oder nicht nur von der Software verursachten Störungen werden die für Störungssuche, -analyse und -behebung angefallenen Kosten nach den jeweiligen Verursachungsbeiträgen angemessen aufgeteilt oder erstattet. Dafür gelten die vereinbarten Sätze für Leistungen nach Aufwand.

### **8.1 Minderung**

Behebt der Auftragnehmer eine gemeldete Störung nicht in der vereinbarten Behebungszeit, sonst in angemessener Zeit, und ist die Tauglichkeit der Software oder einzelnen Programmen dadurch

gemindert, hat der Auftraggeber nur eine angemessen herabgesetzte Pflegegebühr zu entrichten. Ist durch die Störung eine Nutzung der Software oder einzelner Programme nicht sinnvoll möglich, ist der Auftraggeber für diesen Zeitraum insoweit von der Entrichtung einer Pflegegebühr befreit. Dies gilt ohne Einschränkung anderer Rechte des Auftraggebers jeweils entsprechend, wenn der vertragsgemäße Gebrauch der Software ganz oder teilweise durch Rechte Dritter beeinträchtigt wird.

## 8.2 Nacherfüllung/Aufwendungsersatz/Kündigung

Bei mangelhaften Leistungen ist der Auftragnehmer zur Nacherfüllung verpflichtet. Ist er damit in Verzug oder schlägt diese fehl, kann der Auftraggeber den Mangel selbst oder durch Dritte beheben und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Der Auftraggeber kann den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn die Nutzung der Software aufgrund mangelhafter Leistung oder erfolgloser Mängelbehebung trotz angemessen gesetzter Nachfrist wesentlich eingeschränkt ist.

## 8.3 Verzug

Leistet der Auftragnehmer auf eine Störungsmeldung des Auftraggebers nicht innerhalb der vereinbarten Frist oder mangels Vereinbarung nicht innerhalb angemessener Frist, ist der Auftragnehmer in Verzug.

## 8.4 Zurückbehaltung und Verrechnung von Leistungen

Soweit der Auftragnehmer seinen Pflichten nicht nachkommt, kann der Auftraggeber die Vergütung für die vertraglichen Leistungen zurückhalten, bis der Auftragnehmer seinen Pflichten vollständig nachgekommen ist. Der Auftraggeber kann seine Ansprüche gegen den Auftragnehmer wegen Pflichtverletzungen von der Vergütung des Auftragnehmers abziehen.

Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche des Auftraggebers bleibt unberührt.

# 9. Laufzeit, Kündigung und Beendigung

## 9.1 Laufzeit

Die Software-Pflege beginnt frühestens mit Bestätigung der Entgegennahme oder Abnahme der Software oder mit dem Vertragsabschluss, soweit im Vertrag dafür kein anderer Termin vereinbart ist. Der Vertrag endet automatisch zum Ende der vertraglich vereinbarten fixen Laufzeit.

## 9.2 Kündigung

Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Wichtige Gründe sind insbesondere schwere Verletzungen der Bestimmungen dieses Vertrages oder sonstiger Pflichten.

Im Falle des Rücktritts vom Software-Kaufvertrag für die Software endet automatisch auch die Software-Pflege (Einwendungsdurchgriff). Nach Ablauf der Gewährleistung für die Software ist nur noch die Kündigung der Software-Pflege möglich. Dies gilt entsprechend für einzelne Programme der Software.

Eine Kündigung bedarf für ihre Wirksamkeit der Schriftform.

Nutzungsrechte des Auftraggebers für die Software bleiben von einer Beendigung der Software-

Pflege unberührt.

## 9.3 Beendigung

Sollte es dem Auftraggeber nicht möglich sein, die Pflegeleistungen bei Beendigung des Vertrages auf einen Dritten zu übertragen oder dem eigenen Geschäftsbetrieb ohne Beeinträchtigung einzugliedern, kann der Auftraggeber vom Auftragnehmer die Fortsetzung des Vertrages über den Beendigungszeitpunkt hinaus verlangen, um den Geschäftsbetrieb des betroffenen Bereichs aufrechtzuerhalten. Dies gilt so lange, bis die volle Fortführung entweder im Geschäftsbetrieb des Auftraggebers oder durch einen Dritten sichergestellt ist, längstens jedoch 6 Monate nach dem Beendigungszeitpunkt. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für den Fall einer außerordentlichen Kündigung.