

#IT-EXPERTS FOR YOUR COMPANY

IT-SERVICEVERTRAG

Kunde / Firma

Datum: xx.xx.xxxx
Autor: Matthias Cordes
Version: 1.0
OP-Nr. XXXX



Ansprechpartner

<< Name Vorname >>

Position:	XXXXX	Mobil:	+49 XX XXXXXXXX
Festnetz:	+49 251 39966-0	Fax:	+49 251 39966-999
E-Mail:	XXXXXX@cronos.de		

Matthias Cordes

Position:	Bereichsleiter Inhouse	Mobil:	+49 151 46741518
Festnetz:	+49 251 39966-0	Fax:	+49 251 39966-999
E-Mail:	XXXXXX@cronos.de		

cronos customer experience AG

Sitz der Gesellschaft:
Altrottstraße 31 | D-69190 Walldorf
www.cronoscx.de | info@cronos.de
Amtsgericht Heidelberg | HRB 351923
USt-ID-Nr.: DE222 753 973

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt im Folgenden die gewählte Formulierung aufgrund der einfacheren Lesbarkeit für alle Geschlechter.

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	4
2	Begriffsdefinition	6
3	Beschreibung IT-Systems, Systemumgebung und Geschäftsprozesse.....	8
4	Art und Umfang der Serviceleistungen.....	9
4.1	Überblick.....	9
4.2	Bestandsaufnahme	10
4.3	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung).....	10
4.4	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (Wartung).....	11
4.5	Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware.....	12
4.6	Hotline	12
4.7	Rufbereitschaft	13
4.8	Lizenzmanagement	13
4.9	Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte	14
4.10	Datensicherungsservice.....	14
4.11	Einrichten von neuen Systemkomponenten	14
4.12	Schulung.....	14
4.13	Dokumentation	15
5	Personal.....	15
6	Vergütung	16
6.1	Servicepauschale.....	16
6.2	Optionale Leistungen.....	17
7	Vertragslaufzeit.....	18
8	Servicezeiten	18
9	Reaktions- und Erledigungszeiten.....	19
10	Ticketsystem.....	19
11	Testsystem.....	20
12	Anlagen.....	20
12.1	Reisekosten/Nebenkosten.....	20
12.2	Zahlungsvereinbarung.....	20
12.3	Grundsätze der Zusammenarbeit.....	21
12.4	Mitwirkungsleistungen	21
12.5	Erfüllungsort.....	24
12.6	Abnahme von Serviceleistungen	24

12.7	Änderungen der Leistung nach Vertragsabschluss	24
12.8	Quellcode	25
12.9	Rechte an Arbeitsergebnissen und Anforderungen.....	26
12.10	Gewährleistung	26
12.11	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	27
12.12	Change Request (CR)	27
12.13	Informationspflicht	28
12.14	Werbliche Nutzung	28
12.15	Personalwechsel.....	29
12.16	Rechte Dritter	29
12.17	Abtretung und Übertragung	29
12.18	Schriftform, Nebenabreden.....	29
12.19	Allgemeine Geschäftsbedingungen	29
12.20	Salvatorische Klausel	29
12.21	Bindefrist	29

1 Vorwort

cronos (im Folgenden „Auftragnehmer“) bietet **der XXX** (im Folgenden „Auftraggeber genannt“, gemeinsame „Parteien“ genannt) seine wiederkehrenden Serviceleistungen zum Betrieb **des PRODUKTNAME** im Zeitraum vom **xx.xx.xxxx bis zum xx.xx.xxxx** an.

Ziel dieser Vereinbarung ist, transparent und verbindlich zu vereinbaren, auf welche Weise ein professioneller Software-Betrieb des Auftraggebers durch den Auftragnehmer gewährleistet wird. Dazu vereinbaren beide Parteien im Zuge dieses Servicevertrages die Art und den Umfang der Serviceleistungen, die Personalausstattung, Service sowie Reaktionszeiten und den Kommunikationskanal zur Aufnahme und Abwicklung von Störungsmeldungen sowie Service-Anfragen.

Kurzprofil Auftragnehmer

In der cronos Unternehmensgruppe mit 300 Beratern ist die cronos customer experience AG seit mehr als 18 Jahren der Spezialist für Strategie- und IT-Themen im Fokusbereich SAP CRM, SAP C4C, Customer Experience und Webentwicklung. Das Leistungsangebot umfasst Strategie-, Management- und Geschäftsprozessberatung, Projektleitung, Implementierung, Coaching, Schulung und die Sicherstellung eines einwandfreien Software-Betriebes.

Über 60 Kunden aus den Branchen Utilities, Retail, Manufacturing Technology sowie Sports and Entertainment vertrauen auf die Fach- und Beratungsexpertise der rund 70 Mitarbeiter.

Mit einer Mischung aus unserem interdisziplinären Expertenteam und leistungsstarker Technologie bieten wir unseren Auftraggebern eine hervorragende Front- und Backoffice-Support, um Software-Lösungen professionell zu betreiben.

Weitere Vorteile der Zusammenarbeit sind:

- **Umfangreiches Know-how und langjährige Erfahrung**

Unsere Mitarbeiter verfügen über ein umfangreiches Know-how bei der Entwicklung von digitalen Kundenkanälen im Bereich B2B und B2C sowie über eine langjährige Erfahrung in kundenzentrischen Prozessen.

Auch die langjährigen Erfahrung in SAP CRM Einführungs- und Optimierungsprojekten zeichnen uns aus.

- **Enge Zusammenarbeit mit SAP (Diamant Partner Status)**

Austausch von Know-how, Kommunikation von Anforderungen und Verbesserungsvorschlägen, schnelle Hilfe bei Problemen:

Kunden der cronos customer experience AG profitieren in Projekten und während des Betriebs der Anwendungen von regelmäßigen Abstimmungen mit dem Solution Management und der Entwicklung der SAP.

- **Neue Technologien**

Die cronos customer experience AG konnte schon zahlreiche Projekte bei ihren Kunden mit Hilfe der neuen SAP Technologien S/4HANA, C/4HANA, SAP Cloud Platform inkl. Integration und FIORI-Entwicklungen erfolgreich umsetzen. Darüber hinaus verfügen

wir über die branchenübergreifende IS-U, CRM, S/4 HANA und C/4HANA-Expertise für die Transformation digitaler Geschäftsprozesse

Der nachfolgende Servicevertrag ist an den EVB-IT-Servicevertrag sowie den dazugehörigen Service-AGB angelehnt. (Stand 23.03.2014, Quelle)

2 Begriffsdefinition

Betriebsbereitschaft

Das IT-System funktioniert störungsfrei.

Customizing

Anpassen von Systemkomponenten, die nicht auf Quellcodeebene erfolgen

Datensicherung

Datensicherung umfasst alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der auf dem IT-System gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten und Software.

Erledigungszeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Serviceleistungen erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Erledigungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Individualsoftware

Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die zur Vertragserfüllung für die Bedürfnisse des Auftraggebers vom Auftragnehmer erstellt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation. Hierzu gehören auch die Anpassungen von Standard- oder Individualsoftware auf Quellcodeebene. Nicht hierzu gehören jedoch Customizing und die Anpassungen von Standardsoftware, die in den Standard übernommen wurden.

Integration

Alle notwendigen Maßnahmen für das Einbinden der Software in die vereinbarte Systemumgebung

Patch

Temporäre Behebung eines Mangels und/oder einer Störung in der Software ohne Eingriff in den Quellcode.

Programmstand

Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version.

Quellcode

Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache

Reaktionszeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Serviceleistungen zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Release/Version

Neue Entwicklungsstufe einer Software, die sich gegenüber dem vorherigen Release bzw. der Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von 4.5.7 zu 5.0.0).

Servicezeiten

Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.

Software

Oberbegriff für Standardsoftware und Individualsoftware.

Standardsoftware

Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell vom Auftragnehmer für den Auftraggeber entwickelt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

Störung

Beeinträchtigung der Eignung des IT-Systems oder von Systemkomponenten zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertreten müssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei der Abnahme bzw. Lieferung der ursprünglichen Leistungen vorlag oder nicht.

Störungsklassifikation

- **Betriebsverhindernd:** Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Eine betriebsverhindernde Störung kann nur im Produktivsystem vorliegen.
- **Betriebsbehindernd:** Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.
- **Leichte Störung:** Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

Systemkomponente

Teil des IT-Systems. Hierzu gehören auch auf der Grundlage dieses Vertrages überlassene neue Programmstände bis auf Patches.

Teleservice

Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes des IT-Systems.

Ticketsystem

Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können.

Umgehungslösung

Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung

Update

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von 4.1.3 zu 4.1.4).

Upgrade

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software in einer einzigen Lieferung. (z.B. Änderung der Versionsnummer von 4.1.3. zu 4.2.0).

3 Beschreibung IT-Systems, Systemumgebung und Geschäftsprozesse

Die Im Rahmen von Kapitel 4 festgelegten Serviceleistungen werden ausschließlich für folgende Systeme erbracht:

Nr.	Bezeichnung	URL/Standort	Mandant
1			
2			
3			

Die Systemumgebung besteht aus:

- Produktivsystem,
- Testsystem,
- Abnahmesystem,
- Entwicklungssystem.

Folgende Geschäftsprozesse sind durch den Auftragnehmer zu betreuen:

Nr.	Bezeichnung
1	
2	
3	

4 Art und Umfang der Serviceleistungen

4.1 Überblick

Folgende Serviceleistungen sind Bestandteil dieses Vertrages:

- Beschreibung des vertragsgegenständlichen IT-Systems und der Systemumgebung
- Bestandsaufnahme
- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)
- Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (Wartung)
- Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware
- Hotline
- Rufbereitschaft
- Lizenzmanagement
- Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte
- Datensicherungsservice
- Einrichten von neuen Systemkomponenten
- Schulung
- Dokumentation

4.2 Bestandsaufnahme

4.2.1 Leistungsumfang

Die Parteien können eine Bestandsaufnahme des IT-Systems vereinbaren.

In diesem Fall ist der Auftragnehmer dazu verpflichtet, mit Aufnahme des Systemservices die einzelnen Systemkomponenten des jeweiligen Systems (siehe Kapitel 3), einschließlich Art und Umfang der auf dem System genutzten Software zu erfassen und das bestimmungsgemäße Funktionieren des Systems zu prüfen.

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

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

4.2.2 Leistungszeit

Die Bestandsaufnahme beginnt mit uneingeschränktem Zugang zu den in Kapitel 3 aufgeführten IT-Systemen.

4.3 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

4.3.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen die Betriebsbereitschaft des IT-Systems gemäß denen in Kapitel 0 genannten Reaktions- und Erledigungszeiten wiederherzustellen.

Zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems oder von Systemkomponenten gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des Auftragnehmers. Diese können z.B. Pflegeleistungen für Software zur Beseitigung von Störungen umfassen.

Ist die Störungsbeseitigung für Standardsoftware vereinbart und liegt eine Störung in der Standardsoftware vor, ist der Auftragnehmer verpflichtet, einen die Störung beseitigenden Programmstand bereitzustellen, sofern ein solcher verfügbar ist. Trifft dies nicht zu, hat der Auftragnehmer eine Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen. Ist ihm dies unzumutbar, hat er sich beim Hersteller der Standardsoftware für die baldmögliche Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes einzusetzen. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer hierüber Auskunft erteilen.

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

Der Auftragnehmer kann die Beseitigung einer Störung binnen drei Monate nach Vertragsbeginn von einer zusätzlichen Vergütung nach Aufwand abhängig machen, wenn er nachweist, dass die Störung bereits vor Vertragsbeginn vorlag. Ist eine Bestandsaufnahme gemäß Kapitel 4.2 vereinbart, besteht dieses Recht nur bezüglich der Störungen, die in der Bestandsaufnahme festgestellt und dem Auftraggeber in dem Bericht mitgeteilt wurden und nur, soweit wegen dieser Störungen keine Anpassung der Vergütungspauschale gemäß Kapitel 6.1 erfolgte.

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

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

4.3.2 Kenntniserlangung von Störungen

4.3.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

In der Regel erfolgt die Störungsmeldung über das Ticketsystem (siehe Kapitel 0).

4.3.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen

Der Auftragnehmer setzt zur pro aktiven Feststellung von Störungen (Monitoring) folgende Überwachungssysteme ein:

- Produktbezeichnung
- Produktbezeichnung
- Produktbezeichnung

Der Auftragnehmer versichert dem Auftraggeber, dass diese Überwachungssysteme keine Kommunikationsfunktionen zu Dritten und keine andere den Interessen des Auftraggebers zuwiderlaufende Funktionalität aufweist. Insbesondere darf das Produkt keine Funktionalitäten zum Ausspähen von Daten enthalten, keine Informationen über das IT-System, dessen Daten, dessen Lizenzierung oder das Benutzerverhalten an Dritte übermitteln, zu anderen Zwecken als für die Erbringung der Serviceleistungen oder derart speichern, dass Dritte darauf Zugriff nehmen könnten.

4.4 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (Wartung)

Zur Vermeidung zukünftiger Störungen vereinbaren der Auftragnehmer und Auftraggeber folgende Maßnahmen:

- **Vereinbarung eines Überwachungssystems**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, mit Hilfe des nachfolgend genannten Überwachungssystems, den aktuellen Systemstand festzustellen: **Produktbezeichnung**. Das Produkt muss den Anforderungen aus Kapitel 4.3.2.2 genügen.

Das proaktive Monitoring dient zur Vermeidung von Störungsmeldungen.

▪ **Vereinbarung zur Übernahme neuer Systemkomponenten**

Eine neue Systemkomponente ist durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung oder Vermeidung von Störungen dient. Zur Übernahme einer neuen Systemkomponente ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, z.B. weil die neue Systemkomponente wesentlich von der zu ersetzenden Systemkomponente abweicht oder wenn im Falle von Software sich der Umfang an Rechten schmälern würde. Übernimmt der Auftraggeber eine neue Systemkomponente aus diesem Grunde nicht, wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist. Übernimmt der Auftraggeber eine neue Systemkomponente, gilt Folgendes:

- Enthält die neue Systemkomponente mehr Funktionalität als die in diesem Vertrag aufgeführte Systemkomponente („Mehrleistung“), ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung nur verpflichtet, wenn er diese Mehrleistung nutzen will.
- Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente höhere Kosten als zuvor, gehen diese zu Lasten des Auftragnehmers. Dies gilt nicht, soweit diese höheren Kosten darauf zurückzuführen sind, dass der Auftraggeber vorhandene Mehrleistungen nutzen will. Satz 2 des ersten Aufzählungspunktes gilt entsprechend.

4.5 Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware

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

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei bis zu vier Release-Wechseln pro Jahr.

4.6 Hotline

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

Der Auftragnehmer wird, soweit möglich, die gemeldete Störung durch telefonische Anleitung oder durch Teleservice noch während des Telefonats beseitigen und Fragen zur Nutzung des IT-Systems beantworten. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist der Auftragnehmer verpflichtet,

- die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail zu übermitteln bzw.,
- die Störungsmeldung zur Störungsbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterzuleiten.

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

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

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

Die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) ist nur zur Entgegennahme und einer ersten Zuordnung von Anrufen zulässig

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Hotline personell und technisch so auszustatten, dass innerhalb der vereinbarten Servicezeiten ihre ständige Erreichbarkeit gewährleistet ist. Er hat dabei das zu erwartende Aufkommen an Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen zu berücksichtigen und die Möglichkeit paralleler telefonischer Fragen bzw. Störungsmeldungen sicher zu stellen. Kann die Beseitigung einer Störung bzw. die Beantwortung komplexer Anwenderfragen nicht durchgängig von demselben Mitarbeiter des Auftragnehmers bis zum erfolgreichen Abschluss betreut werden, ist der Vorgang und dessen Bearbeitungsfortschritt so zu protokollieren, dass durch Mitarbeiterwechsel weder ein Zeit- noch ein Qualitätsverlust entsteht.

Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst.

4.7 Rufbereitschaft

Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, eine Rufbereitschaft zu den in Kapitel 7 genannten Servicezeiten zu unterhalten. Hierzu hat er zu den vereinbarten Zeiten telefonisch erreichbar zu sein. Zweck der Rufbereitschaft ist, sicherzustellen, dass

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

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

Ziffern 2.4.2 bis 2.4.6 gelten für die Rufbereitschaft entsprechend.

Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst.

4.8 Lizenzmanagement

Der Auftragnehmer übernimmt das Lizenzmanagement für die Software des IT-Systems.

Das Lizenzmanagement umfasst die laufende Entgegennahme oder eigene Erfassung und Bearbeitung von Änderungen z.B. über hinzukommende, sich ändernde bzw. wegfallende Nutzungsrechte an der vereinbarten Software. Das Lizenzmanagement umfasst auch eine regelmäßige, soweit nicht anders vereinbart, mindestens jährliche erneute Durchführung der Bestandserfassung.

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

4.9 Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der technisch-organisatorischen Abwicklung von Ansprüchen aus Serviceverträgen sowie Mängelansprüchen (Gewährleistung) und Garantieansprüchen aus Kauf-, Werklieferungs- und Werkverträgen, die zwischen dem Auftraggeber und Dritten im Hinblick auf das vertragsgegenständliche IT-System bestehen. Hierzu hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die entsprechenden Unterlagen im erforderlichen Umfang zugänglich zu machen.

Nr.	Vertragsbezeichnung und Nummer	Anlage Nr.

4.10 Datensicherungsservice

Der Auftragnehmer übernimmt nach Maßgabe des vereinbarten Datensicherungskonzeptes zum Schutz vor Datenverlusten die laufende ordnungsgemäße Datensicherung. Im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung ist der Auftragnehmer insbesondere verpflichtet, die Datensicherung durch Datenrücksicherung regelmäßig zu überprüfen, Sicherungsprotokolle auszuwerten

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

4.11 Einrichten von neuen Systemkomponenten

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

4.12 Schulung

Sind Schulungen vereinbart, führt der Auftragnehmer diese in eigener Verantwortung durch. Ist nichts anderes vereinbart, sind alle Schulungen in deutscher Sprache durchzuführen. Schulungen finden remote statt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Soweit Schulungen nicht beim Auftraggeber stattfinden, ist der Auftragnehmer für die Bereitstellung der entsprechenden Schulungsinfrastruktur verantwortlich. Ein Schulungstag umfasst sechs Unterrichtsstunden à 45 Minuten sowie angemessene Pausen. Die Schulungsvergütung beinhaltet die

angemessene Vorbereitung der Schulung sowie die Einräumung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Schulungsunterlagen.

Die Schulungsunterlagen sind in deutscher Sprache in elektronischer Form zu liefern. Die gelieferten Vervielfältigungsstücke gehen in das Eigentum des Auftraggebers über. Zu den Schulungsunterlagen gehören auch Hilfsmittel, wie elektronische Präsentationsdateien und zur Schulung verwendete Muster. An nicht für den Auftraggeber erstellten Schulungsunterlagen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, unwiderrufliche, dauerhafte, übertragbare Recht ein, die Schulungsunterlagen für eigene Zwecke des jeweiligen Rechteinhabers zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Wenn Schulungsunterlagen oder Teile davon für den Auftraggeber erstellt wurden, liefert der Auftragnehmer dieselben zusätzlich in einem vom Auftraggeber bestimmten, marktüblichen, editierbaren Dateiformat und räumt dem Auftraggeber für Schulungen und im Übrigen allein für eigene Zwecke die Rechte entsprechend ein.

4.13 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Serviceleistungen in angemessener Art und Weise in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und übergibt die Dokumentation an den Auftraggeber. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer Übersicht über alle durch den Auftragnehmer überlassenen und installierten Programmstände der Software.

Wird durch die Serviceleistungen eine Aktualisierung oder Ergänzung der Dokumentation des IT-Systems oder der Systemkomponente erforderlich, wird der Auftragnehmer die Dokumentation anpassen und eine konsolidierte Fassung herstellen, sofern ihm dies zumutbar und rechtlich möglich ist und – soweit vorhanden – die Dokumentationsbibliothek des IT-Systems durch eine neue Dokumentation ergänzen. Aktualisierung bzw. Ergänzung hat mindestens mit dem gleichen Detaillierungsgrad und mindestens in der gleichen Qualität zu erfolgen, wie dies für die ursprüngliche Dokumentation der Fall war.

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

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

5 Personal

Die Parteien definieren das unten aufgeführte Personal auf Schlüsselpositionen – sowohl auf Auftraggeber- als auch Auftragnehmerseite. Darüber hinaus stellt der Auftragnehmer einen

Service-Manager, der als „Single Point of Contact“, sämtliche Serviceleistungen koordiniert und dem Auftraggeber als erster Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Nr.	Partei	Name	Skill	Kontakt
1			Service-Manager	
2				
3				
4				
5				

6 Vergütung

6.1 Servicepauschale

Folgende Serviceleistungen sind Bestandteil der monatlichen Gesamtservicepauschale:

	Beschreibung	Maximales Zeitkontingent in Stunden pro Monat
<input type="checkbox"/>	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)	
<input type="checkbox"/>	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen/Wartung)	
<input type="checkbox"/>	Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware	
<input type="checkbox"/>	Hotline	
<input type="checkbox"/>	Lizenzmanagement	

<input type="checkbox"/>	Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte	
<input type="checkbox"/>	Datensicherungsservice	
<input type="checkbox"/>	Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten	
<input type="checkbox"/>	Dokumentation	
Monatliches Zeitkontingent in Stunden		132

Der Pauschalpreis beträgt monatlich **xy Euro** (netto, exkl. MwSt.). Darüber hinausgehende Leistungen werden mit einem Tagessatz in Höhe von xy € (netto, exklusive MwSt.) vergütet und im Viertelstundentakt abgerechnet.

6.2 Optionale Leistungen

Ausgenommen von der in Kapitel 6.1 genannten Servicepauschale werden einzelne Leistungen gesondert nach Aufwand vergütet und ausgewiesen. Dazu zählen:

	Optionale Leistungen	Skill-Level	Tagessatz zzgl. Nebenkosten
<input type="checkbox"/>	Bestandsaufnahme	Project Manager	1.100,00 €
<input type="checkbox"/>	Rufbereitschaft	Technischer Berater	800,00 €
<input type="checkbox"/>	Lizenzmanagement	Technischer Berater	800,00 €
<input type="checkbox"/>	Datensicherungsservice	Technischer Berater	800,00 €
<input type="checkbox"/>	Schulung	Project Manager	1.100,00 €

Für die oben aufgeführten Leistungen legt der Auftragnehmer dem Auftraggeber zunächst einen verbindlichen Kostenvoranschlag für die zu erbringenden Serviceleistungen vor.

Für die Abrechnung gelten zudem folgende weitere Bestimmungen:

- Ein Zuschlag von 50% auf den jeweils vereinbarten Stunden- oder Tagessatz wird für Leistungen berechnet, die auf Wunsch des Auftraggebers und in Abstimmung mit dem Auftragnehmer außerhalb der betriebsüblichen Arbeitszeiten oder am Samstag erbracht werden. Generell wird für Leistungen an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen ein Zuschlag von 100% auf den jeweils vereinbarten Stunden- bzw. Tagessatz in Rechnung gestellt. Spesen errechnen sich nach den steuerlichen Sätzen, bzw. nach Aufwand.
- Mehrstunden (über 8 Stunden) werden zum angegebenen Stundensatz berechnet, Minderstunden (max. 4 Stunden pro Einsatz) entsprechend abgezogen.
- Sollte ein geplanter Einsatz nicht mindestens 1 Woche vorher seitens des Auftraggebers abgesagt werden, so werden 2/3 des jeweiligen Tagessatzes (8 h) in Rechnung gestellt.

- Berechnet wird pro Einsatz mindestens ein halber Tagessatz als Honorar.
- Hinzu kommt die jeweils gültige Mehrwertsteuer.

7 Vertragslaufzeit

7.1.1 Beginn / Dauer

Der Auftragnehmer beginnt die vereinbarten Serviceleistungen ab dem **xx.xx.xxxx**.

Die vertraglich vereinbarte Laufzeit beträgt **36 Monate**.

7.1.2 Kündigung

Dieser Vertrag kann vom Auftraggeber mit einer Frist von sechs Monaten zum Ablauf der vereinbarten Laufzeit ordentlich gekündigt werden.

Mit Beendigung dieses Vertrages hat der Auftragnehmer die gesamte Systemdokumentation mit den nach Kapitel 4.13 geschuldeten Fortschreibungen an den Auftraggeber zu übergeben. Zur Systemdokumentation gehören insbesondere sämtliche von Auftragnehmer zur Vertragserfüllung erstellten oder bearbeiteten Dokumente, Berichte, Lizenzdatenbanken und Handbücher von Systemkomponenten.

Ferner gibt er alle Gegenstände des Auftraggebers zurück, die ihm zum Zwecke der Vertragsausführung bestimmungsgemäß nicht dauerhaft überlassen wurden. Des Weiteren hat der Auftragnehmer unverzüglich nach Ablauf der Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel alle in seinem Besitz befindlichen Kopien der Software des IT-Systems im Objekt- und Quellcode an den Auftraggeber zu übergeben oder auf dessen Wunsch zu löschen. Er wird die Software nur für Mängelbeseitigungsleistungen nutzen, soweit er nicht weitergehende Rechte anderweitig erworben hat.

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

8 Servicezeiten

Folgende Servicezeiten werden angestrebt:

	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft		Hotline		Rufbereitschaft	
	von	bis	von	bis	von	bis

an Arbeitstagen Mo-Fr	8.00	17.00	8.00	17.00	-	-
an Samstagen	-	-	-	-	-	-
an Sonn- und Feiertagen	-	-	-	-	-	-

Abweichende Servicezeiten sind in Einzelfällen auf Anfrage möglich. Dies muss dem Auftragnehmer jedoch mindestens zwei Wochen vorab durch den Auftraggeber schriftlich angekündigt werden. Die Vergütung erfolgt nach Aufwand zu den in Kapitel 6.2 vereinbarten Konditionen.

9 Reaktions- und Erledigungszeiten

Reaktions- und Erledigungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Kapitel 8 für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Es werden folgende Reaktions- und Erledigungszeiten angestrebt:

Störungsklasse	Reaktionszeit in Stunden	Erledigungszeit in Stunden
Betriebsverhindernde Störung	2	24
Betriebsbehindernde Störung	4	48
Leichte Störung	8	Nach Absprache

10 Ticketsystem

Für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem des Auftragnehmers, das unter folgender Web-Adresse <https://> erreichbar ist. Zur Klassifizierung und Qualifizierung einer Störungsmeldung wird der Auftraggeber aufgefordert, folgende Angaben zu tätigen:

- Betroffene Systemkomponente

- Version/Release (Software)
- Nutzer
- Kurzbeschreibung der Störung
- Klassifikation Störungsklasse (siehe Definition Kapitel 2)
- Störung aufgetreten am (Uhrzeit, Datum)
- Reproduzierbar (Ja/Nein)
- Systemumgebung (Browser)

11 Testsystem

Alle Serviceleistungen, die zu einer Änderung des IT-Systems führen, sollen zunächst in einem Testsystem erbracht werden.

Art und Umfang des Testsystems ergibt sich aus Kapitel 12.4.2.

12 Anlagen

12.1 Reisekosten/Nebenkosten

Folgende Nebenkosten werden im Aufwandsfall außerhalb des Standortes Münster nach Aufwand berechnet:

- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Bei Bahn bzw. Flugreise wird die 1. Klasse bzw. Business-Klasse gewählt.
- Übernachtungen, Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, Taxi und Parkgebühren.
- Verpflegungsmehraufwand nach den geltenden Steuerrichtlinien.
- Fahrtzeiten werden zum halben Stundensatz berechnet.
- Bei Reisen mit dem PKW wird ein Kilometersatz von 0,70 € zugrunde gelegt.
- Fallen Gebühren für stornierte oder umgebuchte Flüge, Zugfahrten oder Hotels im Falle von nicht rechtzeitiger (>24 h) Terminabsage oder -verschiebung durch den Auftraggeber an, werden diese in Rechnung gestellt. Gleiches gilt für den Fall, dass sich aufgrund kurzfristiger Terminänderungen die Hotel-, Zugfahrt- oder Flugkosten erhöhen.
- Hinzu kommt die jeweils gültige Mehrwertsteuer.

12.2 Zahlungsverbarung

12.2.1 Fälligkeit

Die vereinbarten Preise sind Netto- / Barpreise. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe bedürfen der besonderen schriftlichen Vereinbarung. Zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung sind die jeweils gesetzlich geschuldete Mehrwertsteuer und/oder sonstige Abgaben zu

entrichten. Leistungen, Änderungen oder Ergänzungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, rechnet der Auftragnehmer entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste monatlich ab. Entsprechendes gilt bei Mehraufwand aus vom Auftraggeber und/oder von diesem beauftragten Dritten verursachte Probleme und/oder Störungen. Zahlungen sind 14 Kalendertage nach Rechnungseingang ohne Abzug fällig. Maßgeblich für die Ermittlung der rechtzeitigen Zahlung ist der Zahlungseingang auf eines der dem Auftraggeber benannten Konten vom Auftragnehmer.

12.2.2 Mehr- oder Zusatzaufwände

Die Kalkulation des Auftragnehmers setzt voraus, dass der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten vollumfänglich nachkommt und ein Mehraufwand aus etwaigen von ihm zu vertretenden Gründen nicht entsteht. Unbeschadet nachfolgender Regelungen zur Mitwirkungspflicht des Auftraggebers richtet sich die Abgeltung eines etwaigen Mehraufwandes nach Maßgabe des Change Request-Verfahrens gemäß des Passus Change Request. Mehr- oder Zusatzaufwände werden monatlich abgerechnet.

12.3 Grundsätze der Zusammenarbeit

Das Gelingen der Zusammenarbeit setzt eine enge Kooperation zwischen beiden Parteien voraus. Aus diesem Grund erklären Auftragnehmer und Auftraggeber – im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen – ihre uneingeschränkte Bereitschaft zu gegenseitiger Rücksichtnahme, umfassender Information, vorsorgliche Warnung vor Risiken und Schutz gegen störende Einflüsse von dritter Seite. Eine gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen den Parteien wird dadurch nicht begründet.

Alle Personen, die der Auftragnehmer dem Auftraggeber für die Leistungserbringung einsetzt, verbleiben unabhängig davon, ob sie beim Auftraggeber auf längere Zeit eingesetzt werden, organisatorisch beim Auftragnehmer. Seitens des Auftraggebers wird ein Arbeitnehmerüberlassungsvertrag zur Erbringung der Serviceleistungen nicht vorausgesetzt. Ausschließlich der Auftragnehmer ist gegenüber seiner Mitarbeiter weisungsbefugt. Die vom Anbieter eingesetzten Mitarbeiter treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die jeweils gültigen Richtlinien des Auftraggebers (wie beispielsweise die Entwicklungsrichtlinie, Transportvorgaben, etc.) des Auftraggebers einzuhalten. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer die internen Richtlinien entweder in elektronischer Form zugänglich machen sowie über Veränderungen zeitnah informieren.

12.4 Mitwirkungsleistungen

12.4.1 Auftragnehmer

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber unverzüglich in Textform mitteilen, wenn eine Vorgabe, oder Forderung des Auftraggebers oder eine sich aus den vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers ergebende Handlung in wesentlichem Umfang fehlerhaft, unvollständig, widersprüchlich oder nicht wie vereinbart ausführbar ist, bzw. für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht. Er wird darüber hinaus mitteilen, wenn

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

Der Auftraggeber haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung der Serviceleistungen nicht hätte erkennen müssen. Sofern mit zumutbarem Aufwand möglich, hat er dem Auftraggeber gleichzeitig die ihm erkennbaren Folgen in Textform mitzuteilen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen, die nicht für die Erbringung der Serviceleistungen erforderlich sind. Sofern eine Mitwirkung des Auftraggebers nicht in zwischen den Parteien abgestimmten Zeitplänen festgehalten ist, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber so rechtzeitig auf die zu erbringende Mitwirkung hinzuweisen, dass die vereinbarte Leistungserbringung nicht gefährdet wird. Sofern eine Mitwirkung des Auftraggebers nach Auffassung des Auftragnehmers nicht oder nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfolgt und diese für den Projekterfolg wesentlich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinweisen.

12.4.2 Auftraggeber

- Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer soweit erforderlich und zumutbar unterstützen und in seinem Einflussbereich die zur ordnungsgemäßen Ausführung der Serviceleistungen notwendigen Voraussetzungen schaffen. Der Auftraggeber wird folgende Mitwirkungspflichten erbringen:
 - Der Auftragnehmer erhält für die Erbringung der geschuldeten Leistung vom Auftraggeber alle erforderlichen Unterlagen, Informationen, Nutzungsrechte, Infrastruktur und Zugang zu den erforderlichen Systemen.
 - Der Auftraggeber führt alle notwendigen Entscheidungen zeitgerecht herbei und wir dem Auftragnehmer alle erforderliche Ansprechpartner nennen (siehe Kapitel 5), die qualifiziert sind, technische Fragen zu klären sowie befugt sind, Entscheidungen herbeizuführen, soweit dies für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Serviceleistungen notwendig ist.
 - Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer zeitgerecht über alle Umstände, die im Verlauf der Leistungserbringung auftreten und die Bearbeitung beeinflussen können, informieren.

- Bereitstellung Testsystem: Systemserviceleistungen, die zu Änderungen am IT-System führen, werden statt im produktiven Teil des IT-Systems zunächst in dessen Testsystem erbracht. Art und Umfang des Testsystems ergeben sich aus Kapitel 3. Das Testsystem wird als Teil des IT-Systems durch den Auftraggeber gestellt und durch den Auftragnehmer im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen betreut.

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

Der Auftraggeber die Aktualität des Testsystems zu gewährleisten, d.h. insbesondere dafür zu sorgen, dass die Software auf dem Testsystem der Software des produktiven Teils des IT-Systems entspricht.

Der Auftraggeber hat zudem dafür zu sorgen, dass im Testsystem für aussagekräftige Tests ausreichende und, soweit erforderlich, aktuelle Daten vorgehalten werden.

- Der Auftraggeber hat seine Mitarbeiter (Anwender) über die in diesem Vertrag vereinbarten Serviceleistungen zu informieren.
- Zudem ist der Auftraggeber verpflichtet, den Lösungsfindungsprozess zu unterstützen, indem er die ihm kommunizierte Lösung sogleich überprüft und rückmeldet.
- Dem Auftragnehmer wird die Möglichkeit gewährt – via Remote-Desktop-Verbindung – sich auf den Arbeitsplatz eines Mitarbeiters des Auftraggeber zu schalten.
- Der Auftraggeber dem Auftragnehmer die vorhandene Dokumentationen von Systemkomponenten übergeben.
- Teilnahme an der Key-User Ausbildung und autodidaktischen Einarbeitung in Software-funktionen und Prozesse
- Ausbildung und Training der Endanwender
- Bereitstellung von Internet- bzw. VPN-Anschlüssen (Zugang zu den Portalen der SAP bzw. des Auftragnehmers sowie zu den Branchensystemen des Auftragnehmers)
- SAP Ausbildung der IT-Mitarbeiter im Bereich der SAP Basis (z. B. System, Datenbank) und der Entwicklungswerkzeuge gemäß Projektplan
- rechtzeitige Bereitstellung der Vorsystemdaten für die Übernahme in der für den Produktivbetrieb erforderlichen Qualität und Vollständigkeit
- Nachpflege der zu übernehmenden Daten
- maschinelle bzw. teilweise manuelle Datenübernahme aus Vorsystemen
- Nachpflege der übernommenen Daten
- Bereitstellung sämtlicher zu integrierender Fremdsoftwareprodukte auf Testsystemen
- zeitnahes zentrales Laden von Dokumenten auf Anforderungen in ein etwaiges für den Kunden / Auftraggeber beim Auftragnehmers eingerichtetes Kundenprojektportal

- Lizenzierung der benötigten Software

Der Auftraggeber hat die vorbezeichneten Leistungen kostenfrei dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen.

Der Auftragnehmer kann bei Unterlassung der Mitwirkungspflicht diese mit einer Frist von zehn Arbeitstagen bei dem Auftraggeber einfordern. Kommt der Auftraggeber dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach einer erneuten Nachfrist von zwei Arbeitstagen den Vertrag gemäß § 643 BGB zu kündigen. Sämtliche bis dahin angefallene Leistungen sind von dem Auftraggeber zu vergüten.

12.5 Erfüllungsort

Die Tätigkeiten im Rahmen dieses Vertrages werden 100 % remote erbracht.

12.6 Abnahme von Serviceleistungen

Nach Durchführung von Serviceleistungen am IT-System oder an Systemkomponenten erklärt der Auftragnehmer die Betriebsbereitschaft. Serviceleistungen des Auftragnehmers, die zu nicht unwesentlichen Eingriffen in das IT-System führen, unterliegen der Abnahme. Bei unwesentlichen Eingriffen ist statt einer Abnahme die Erklärung der Betriebsbereitschaft durch den Auftragnehmer ausreichend. In diesem Fall steht die Erklärung der Abnahme gleich. Der Auftragnehmer hat das Recht, vom Auftraggeber eine verbindliche Erklärung darüber zu verlangen, ob es sich bei einer Serviceleistung um einen wesentlichen oder unwesentlichen Eingriff handelt. Die Erklärung der Betriebsbereitschaft setzt die erfolgreiche Prüfung der Leistungen auf einem Testsystem voraus. Soweit Serviceleistungen einer Abnahme unterliegen, steht dem Auftraggeber zuvor das Recht zu, das System oder die vereinbarte Systemkomponente innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang der Betriebsbereitschaftserklärung einer Funktionsprüfung zu unterziehen.

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

12.7 Änderungen der Leistung nach Vertragsabschluss

Der Auftraggeber kann nach Vertragsschluss jederzeit Änderungen der Serviceleistungen im Rahmen der Leistungsfähigkeit des Auftragnehmers verlangen, es sei denn, dies ist für den Auftragnehmer unzumutbar. Solche Änderungsverlangen können einmalig oder regelmäßig zu erbringende bereits vereinbarte Leistungen oder die Erbringung bisher nicht vereinbarter, d.h. neuer Leistungen betreffen. Das Änderungsverfahren ist zu dokumentieren.

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

Verursacht die zumutbare Änderung der Serviceleistungen für den Auftragnehmer keinen wesentlichen Mehraufwand, wird der Auftragnehmer die Serviceleistungen in der geänderten

Form erbringen und dies dem Auftraggeber mitteilen. Anderenfalls wird er den Mehraufwand für den Auftraggeber im Detail prüffähig darstellen.

Verursacht die zumutbare Änderung der Serviceleistungen wesentlichen Mehraufwand gilt Folgendes:

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

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

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

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

12.8 Quellcode

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

Der Auftraggeber wird den Quellcode wie eigene vertrauliche Informationen behandeln und Dritten nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung zugänglich machen und diese ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichten. Vorstehender Satz gilt nicht für Quellcode, von dem der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine vorherige Fassung zum Zwecke des Systemservice übergeben hat.

12.9 Rechte an Arbeitsergebnissen und Anforderungen

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das ausschließliche, zeitlich unbefristete, unwiderrufliche, unkündbare und frei übertragbare Recht ein, sämtliche Arbeitsergebnisse, die im Rahmen dieses Vertrages entstehen, zu nutzen; dies schließt insbesondere die Rechte an den vereinbarten Zwischenergebnissen, Schulungsunterlagen und Hilfsmitteln mit ein. Darüber hinaus räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das Recht ein, die Arbeitsergebnisse an Dritte im Wege eines entgeltlichen oder unentgeltlichen, befristeten oder unbefristeten Vertrages weiterzugeben. Weiterhin räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das Recht ein, die Arbeitsergebnisse zu bearbeiten und die Bearbeitungen zu nutzen.

Sofern der Auftragnehmer zur Erbringung seiner Leistungen eigene Software einsetzt, so räumt er dem Auftraggeber das Nutzungsrecht ein. Jedoch mit der Maßgabe, dass der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht einräumt.

12.10 Gewährleistung

Es gilt die Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist grundsätzlich 24 Monate beträgt, jeweils ab der jeweiligen Abnahme der Serviceleistung bzw., soweit eine solche nicht vereinbart ist, ab Erklärung der Betriebsbereitschaft. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn der Auftragnehmer den Mangel arglistig verschwiegen hat.

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

Folgende Systemfehler sind von der Gewährleistung u.a. ausgeschlossen:

- Programmfehler der Standardsoftware.
- Unperformante Entwicklungen.
- Unperformante Entwicklungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer implementiert wurden.
- Fehler in Erweiterungen der Software, Customer-Exits, Modifikationen, etc., die nicht durch den Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer verursacht wurden.
- Fehler durch Updates, Upgrades, Hot-Packages oder Enhancement Packages.

- Manuelle Fehler, die im Betrieb durch den Auftraggeber verursacht wurden: Systemspiegelung, Releasewechsel oder Transporte.

12.11 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

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

Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung dies 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 vorzulegen.

Der Auftraggeber kann ganz oder teilweise von diesem Vertrag zurücktreten, wenn der Auftragnehmer seine Pflichten innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt. Soweit vorgenannte Pflichtverletzungen wiederkehrende oder fortlaufend zu erbringende Serviceleistungen betreffen, tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zu deren Kündigung.

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 verwenden. Der Erfahrungsaustausch des Auftraggebers mit und innerhalb der öffentlichen Hand bleibt unbenommen, ebenso wie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten.

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 diesem Vertrag eingesetzt werden. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb dieses Servicevertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

12.12 Change Request (CR)

Stellt sich im Laufe der Durchführung des Projekts heraus, dass die vereinbarten Leistungen geändert und/oder wegen verspäteter und/oder unzureichender Leistungen angepasst werden müssen, sowie in den Fällen, in denen im Rahmen des Projekts Anforderungen bestehen, die auf Termine, Budgets oder Funktionalitäten Auswirkungen haben, ist folgendes Vorgehen einzuhalten.

12.12.1 Definition/Voraussetzung

Eine Änderung liegt vor, wenn die Leistungen, die der Auftragnehmer erbringen soll, sich von denjenigen im Angebot unterscheiden, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestanden. Dazu gehören z.B. Änderungswünsche bezüglich des Zeitplans, der Mitwirkungspflichten und/oder sonstiger Faktoren. Wird im Projekt ein Change Request erkannt, ist dieser in der

vom Auftragnehmer festgelegten Form zu dokumentieren. Der Auftragnehmer prüft die Auswirkungen von Änderungswünschen des Auftraggebers auf die Leistung, die Termine, die Kosten, die Koordinierung mit anderen Leistungen und die Qualitätssicherung und stellt diese auf Anforderung schriftlich dar. Der Projektleitung ist der Change Request vorzulegen. Spätestens in den regelmäßig stattfindenden Projektsitzungen wird der Change Request kommuniziert. Es wird eine Analyse und Spezifikation ausgearbeitet, in der notwendige Aufwendungen zur Umsetzung des Change Request dokumentiert werden. Zudem wird ein alternativer Projektplan, soweit erforderlich, erstellt, um den zeitlich geänderten Verlauf des Projekts darzustellen. Die Darstellung enthält einen Vorschlag zum weiteren Vorgehen sowie Dienstleistungsaufwendungen, die im Zuge einer Analyse, Spezifikation und Bearbeitung des Change Request durch die den Auftragnehmer geleistet werden. Diese sind nach Maßgabe der aktuellen Preisliste des Auftraggebers in Rechnung zu stellen.

12.12.2 Fiktionswirkung / Zustimmung

Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb des vom Auftragnehmers genannten Termins (in der Regel 10 Tage), ist das Änderungsangebot zu den vom Auftragnehmer vorgeschlagenen Konditionen zustande gekommen. Der Auftragnehmer wird in ihrem Änderungsangebot auf diese Fiktionswirkung hinweisen.

12.12.3 Bearbeitungsphase

Bis zum Zustandekommen eines neuen Angebots tritt vom Zeitpunkt der Benachrichtigung über die geplante Änderung bis zum Angebot über die Umplanung Verzug aufseiten von des Auftragnehmers unbeschadet weitergehender Voraussetzungen und Einwendungen nicht ein. Bei den Verhandlungen ist auf die Kapazitätsplanung vom Auftragnehmer für andere Projekte, die im Vertrauen auf die ursprüngliche Zeitplanung erfolgt ist, Rücksicht zu nehmen. Wird kein Einvernehmen bezüglich des Change Request festgestellt, werden die Arbeiten nach bestehendem Vertrag fortgesetzt.

12.13 Informationspflicht

Soweit Auswirkungen auf diesen Vertrag entstehen, werden der Auftraggeber und den Auftragnehmer über relevante gesellschaftsrechtliche Veränderungen, wie z.B. eine Umwandlung im Sinne des Umwandlungsgesetzes der jeweils anderen Partei schriftlich Mitteilung machen, spätestens jedoch innerhalb von 2 Monaten nach Eintragung entsprechender Vorgänge in das Handelsregister.

12.14 Werbliche Nutzung

Der Auftraggeber gestattet dem Auftragnehmer, bei Akquisitionstätigkeiten den Auftraggeber als bestehenden Kunden namentlich zu erwähnen und bei Marketingaktivitäten (z.B. Messeauftritte, Print- oder Online-Publikationen) das Firmenlogo und den Firmennamen des Auftraggebers darzustellen. Folgende Informationen dieses Auftrags (und ggf. weiterer existierender Aufträge) dürfen verwendet werden: Firmenlogo, Kundenname, Projektname, kurze Aufgabenstellung, Projektgrößenordnung, Projektstandort und Projektlaufzeit. Geschützte Informationen des Auftraggebers (Kundendaten, Mitarbeiterdaten, etc.) dürfen vom Auftragnehmer selbstverständlich nicht verwendet werden.

12.15 Personalwechsel

Wechselt der eingesetzte Berater innerhalb des Einsatzes oder im Nachgang von 24 Monaten zum Auftragnehmer zum Auftraggeber fällt eine Personalvermittlungsgebühr in Höhe von 25% des letzten Jahresbruttogehaltes des Mitarbeiters an.

12.16 Rechte Dritter

Die Parteien stehen gegenseitig dafür ein, dass durch die vertragsgemäße Leistung Rechte Dritter nicht verletzt werden und dass die in Erfüllung dieses Vertrages erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter sind.

12.17 Abtretung und Übertragung

Die Abtretung oder Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

12.18 Schriftform, Nebenabreden

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist. Nebenabreden werden nicht getroffen.

12.19 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Auftragnehmers können auf der Homepage unter www.cronos.de heruntergeladen werden.

12.20 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung entsprechender Vertragslücken.

12.21 Bindefrist

An dieses Vertragsangebot hält sich der Auftragnehmer bis zum **XX.XX.XXXX** gebunden.

Ort, Datum

Unterschrift(en) und Firmenstempel cronos

Ort, Datum

Unterschrift(en) und Firmenstempel des Auftraggebers