

Zusatzbedingungen zu den Allgemeinen Einkaufsbedingungen (AEB) der GELSENDIENSTE, Stand 10/2013 für Softwarepflege (ZB/AEB SPfl)

Diese Zusatzbedingungen gelten immer in Verbindung mit den Allgemeinen Einkaufsbedingungen (AEB) der GELSENDIENSTE - nachstehend GD genannt -, in denen die Vertragsgrundlagen und die Rangfolge der Vertragsgrundlagen geregelt sind.

1. Leistungsumfang

Der Auftragnehmer trägt Sorge für die vollständige Funktionsfähigkeit der Software während der gesamten Vertragsdauer.

Leistungsumfang

Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, gehören zu den Pflegeleistungen des Auftragnehmers insbesondere:

- Beseitigung von Fehlern im Programm und in den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen , telefonische Hilfestellung „Hotline“;
- Fortentwicklung der Software und Übersendung der jeweils jüngsten Fassung der im Rahmen des Lizenzvertrages überlassenen Standardversion des Programms,
- Anpassung an zwingende behördliche oder gesetzliche Bestimmungen oder Auflagen,
- unaufgeforderte Übersendung neuer oder Anpassung vorhandener Dokumentationsunterlagen (in deutscher Sprache).
- Ist das Programm vom Auftragnehmer oder mit dessen ausdrücklicher Zustimmung durch GD geändert worden, unterliegt diese Programmfassung ebenfalls den Pflegeleistungen.

Darüber hinaus erbringt der Auftragnehmer bei gesonderter Beauftragung folgende Leistungen:

- Umstellung des Programms auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder eine andere Programmiersprache, sofern hierfür eine Version vom Lizenzgeber angeboten wird,
- notwendige Anpassungsarbeiten an dem Programm bei Änderungen bestehender Betriebssysteme durch den Hersteller,
- Ergänzungen und Erweiterungen am Programm in dem von GD bezeichneten Umfang, sofern realisierbar,
- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung des Programms einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis,
- die Durchführung von Nachschulungen, die auf Grund vom Anbieter vorgenommenen oder veranlassten Änderungen / Verbesserungen notwendig werden.

Fernzugriff über das Netz der GD auf geschützte Netzbereiche für externe Firmen (Remote)

Werden Pflegeleistungen mittels Fernzugriff erbracht, ist Folgendes zu beachten:

- Wählleitungsverbindungen sind ausschließlich über einen zentralen Einwahlpunkt bei GD herzustellen,
- zusätzlich zur Identifikation mittels Benutzerkennung und Passwort hat sich der Benutzer durch ein per Identifikationskarte erzeugtes Einmalpasswort zu authentifizieren. Die Identifikationskarte und die zugehörige Persönliche Identifikationsnummer (PIN) werden ggf. von GD zur Verfügung gestellt.
- Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass eine unbefugte Nutzung der Identifikationskarte ausgeschlossen ist. Verlust oder Zerstörung der Karte sind unverzüglich zu melden.
- Handhabung und weitere organisatorische Maßnahmen werden dem Auftragnehmer mit Ausgabe der Identifikationskarte mitgeteilt.

Durchführung von Fehlerbehebung und Anwenderunterstützung

Der Auftragnehmer leistet entsprechend den nachfolgenden Regelungen Support zur Fehlerbehebung und Anwenderunterstützung (nachfolgend einheitlich Fehlerbehebung). Zur Fehlerbehebung zählen auch die Fehlersuche und Fehlerdiagnose.

Der Auftragnehmer unterhält während der für GD üblichen Geschäftszeiten eine Hotline als 1st-Level-Support zur telefonischen Fehlermeldung. Dort eingehende Meldungen werden nach Möglichkeit sofort telefonisch oder per Remote-Zugriff bearbeitet. Außerhalb dieser Hotlinezeiten ist eine Fehlermeldung per Fax, Email oder Anrufbeantworter zu gewährleisten. Ist eine Fehlerbehebung über Fernzugriff nicht möglich, erfolgt umgehend ein 2nd-Level-Support in Form von Vor-Ort-Betreuung. Bei Fehlern der nachfolgenden Priorität 1 erfolgen die Fehlerbehebungsarbeiten auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (24 Std.-Service).

Fehler werden in 4 Prioritäten eingeteilt:

- Priorität 1: Das System ist gar nicht nutzbar (Systemstillstand) oder wichtige Daten sind nicht ablauffähig bzw. erzeugen einen Datenverlust oder Datenverfälschung.
- Priorität 2: Das System ist eingeschränkt nutzbar, d.h. es stehen nicht alle Funktionen zur Verfügung.
- Priorität 3: Alle Funktionen sind nutzbar, jedoch mit leichten Einschränkungen.

- Priorität 4: Das System ist trotz auftretenden Problemen uneingeschränkt nutzbar.

Es gelten bei Fehlermeldungen folgende Reaktionszeiten, Rückmeldungszeiten und Eskalationswege:

- Priorität 1: Reaktion innerhalb 2 Stunden nach Meldung, Rückmeldung spätestens 8 Stunden nach Meldung
- Priorität 2: Reaktion innerhalb 6 Stunden nach Meldung, Rückmeldung spätestens 48 Stunden nach Meldung
- Priorität 3: Reaktion innerhalb 24 Stunden nach Meldung, Rückmeldung spätestens am 4. Tag nach Meldung
- Priorität 4: Reaktion innerhalb 2 Tagen nach Meldung, Rückmeldung spätestens am 6. Tag nach Meldung

Wird der Fehler außerhalb der allgemeinen Supportzeiten gemeldet, gilt er als zu Beginn der nächsten Supportzeit als gemeldet. Als Reaktion gilt der Beginn der Fehlersuche per Fernzugriff oder die Arbeitsaufnahme des Kundendienstes vor Ort.

Bei Rückmeldungen erfolgt eine qualifizierte Mitteilung über die bisher durchgeführten Maßnahmen, den aktuellen Stand der Fehlersuche bzw. Fehlerbehebung sowie die nächsten Schritte. Soweit möglich ist die Dauer bis zur endgültigen Fehlerbehebung unverbindlich zu schätzen. Ist bis zum Ende einer Rückmeldungsfrist der Fehler noch nicht endgültig behoben, erfolgt eine sofortige Eskalation, in der Regel an den nächst höheren Vorgesetzten. Soweit eine Frist in Tagen berechnet wird, endet die Frist mit dem Ende der jeweiligen Supportzeit dieses Tages.

Soweit der Auftragnehmer gemeldete Fehler nicht bis zum Ende der ersten Rückmeldezeit beheben kann, wird er GD eine Umgehung, ein Patch oder eine vergleichbare vorübergehende Lösung zur Verfügung stellen, die das Auftreten dieses Fehlers ausschließt und die Software weiter nutzbar macht. Gelingt es dem Auftragnehmer nicht, Fehler innerhalb der o.g. jeweils letzten Rückmeldezeit zu beseitigen, ist GD berechtigt, den Fehler ohne weitere Fristsetzung auf Kosten des Auftragnehmers selbst zu beseitigen oder von einem Dritten beseitigen zu lassen. Das Recht zur Geltendmachung eines weiteren Schadens, sowie der außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

2. Vertragsstrafe

Werden die o.g. Reaktionszeiten nicht eingehalten, fällt eine Pönale in Höhe von 0,5 % des Wertes einer Netto-Jahres-Pflegevergütung je angefangener Kalenderwoche an, maximal jedoch 5 % des Wertes einer Netto-Jahres-Pflegevergütung. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt.

3. Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat die Leistung gem. Leistungsbeschreibung / Lastenhefte nach dem aktuellen Stand der Technik und Softwareentwicklung rechtzeitig und mangelfrei auszuführen und die Security Policy der GD in ihrer jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung zu beachten. Er hat alle im Rahmen des Vertrages von ihm zu erstellenden Leistungen und Unterlagen (z.B. Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, EDV-Systeme und Programme) der GD zu übergeben und zu übereignen.

Der Auftragnehmer hat für sämtliche Leistungen qualifiziertes Personal einzusetzen. Auf Wunsch von GD wird der Auftragnehmer einzelne Mitarbeiter austauschen, so weit GD hierfür sachliche Gründe vorbringt. Ein durch einen solchen Mitarbeiteraustausch verursachter Mehraufwand geht zu Lasten des Auftragnehmers.

Auch soweit Leistungen bei GD erbracht werden, bleibt der Auftragnehmer allein gegenüber den von ihm eingesetzten Mitarbeitern weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb der GD eingegliedert.

4. Mitwirkungspflichten der GD

GD unterstützt die Tätigkeit des Auftragnehmers in angemessenem Umfang. Insbesondere gestattet sie dem Auftragnehmer und den von ihm eingesetzten Mitarbeitern den Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Räumlichkeiten.

5. Informationsrecht

GD hat das Recht, sich jederzeit nach Vorankündigung über den Fortgang der Leistungen zu informieren. Hierzu ist GD jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten berechtigt, die Räumlichkeiten des Auftragnehmers aufzusuchen und die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften und Regelungen zu überprüfen.

Unabhängig davon hat der Auftragnehmer die Pflicht, GD auf erstes schriftliches Anfordern schriftlich über seine bisherige Tätigkeit und erzielten Ergebnisse zu informieren.

6. Unterlizenzierung, Quellcode, Erfindungen

Der Auftragnehmer räumt GD ein uneingeschränktes, übertragbares, nicht ausschließliches, nicht widerrufliches Nutzungsrecht mit dem Recht zur Unterlizenzierung an sämtlichen Lizenzprodukten des Auftragnehmers ein, die Gegenstand der vertragsgegenständlichen Leistung sind, soweit es sich hierbei nicht um (Standard-) Software handelt, über die eine gesonderte Vereinbarung besteht.

Bei Programmierstätigkeiten im Rahmen der Projektdurchführung ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Quellcode der entstandenen Software an GD herauszugeben.

Der Auftragnehmer steht dafür ein, dass er die Vorschriften des Arbeitnehmererfindungsgesetzes strikt beachtet und die jeweiligen Erfindungen fristgerecht in Anspruch nimmt. Dies gilt auch insoweit, als der Auftragnehmer keine eigenen Angestellten/Arbeitnehmer beschäftigt, sondern Dritte im Rahmen einer zulässigen Arbeitnehmerüberlassung beschäftigt hat.

7. Zusammenarbeit zwischen GD und Auftragnehmer

Abnahmefähige Leistungen werden förmlich abgenommen. Der Auftragnehmer wird die Abnahmebereitschaft mindestens mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Abnahmetermin anzeigen. GD erstellt ein Abnahmeprotokoll in zwei Ausfertigungen. Darin werden die durchgeführten Testschritte und Testergebnisse dokumentiert. Darüber hinaus werden sämtliche während des Probetriebes auftretenden Fehler festgehalten. GD übersendet dem Auftragnehmer die Abnahmeprotokolle zur Erstunterschrift. Mit Leistung der Zweitunterschrift durch GD ist die Abnahme verbindlich erklärt. Der Auftragnehmer erhält sodann eine Ausfertigung zu seinen Akten.

8. Vergütung

Reisekosten und Fahrtkosten des Auftragnehmers und/oder seiner Mitarbeiter zum regelmäßigen Einsatzort werden nicht gesondert vergütet und sind mit dem Festpreis bzw. den Stundensätzen abgegolten. Wird der Auftragnehmer und/oder seine Mitarbeiter außerhalb des regelmäßigen Einsatzortes tätig, werden Reisekosten pauschal mit 0,40 €/km erstattet.

Sonstige Aufwendungen des Auftragnehmers werden nur erstattet, falls sie vorher schriftlich vereinbart wurden.

9. Vertragsdauer/Kündigung

Soweit vertraglich nicht abweichend vereinbart, ist die Pflegevereinbarung von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines jeden Kalenderjahres kündbar, für den Auftragnehmer – soweit er selbst Hersteller der Software ist – jedoch erst nach Ablauf von einer Mindestlaufzeit von 5 Jahren (Investitionsschutz). Der Pflegevertrag kann entweder insgesamt oder jeweils für ein bestimmtes Softwareprodukt/Komponente gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für GD insbesondere vor, wenn

- über das Vermögen des Auftragnehmers ein Vergleichs- oder Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet wurde oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird,
- der Auftragnehmer in schwerwiegender Weise gegen die vertraglichen Vereinbarungen verstoßen hat und die Folgen dieses Verstoßes, insbesondere finanzielle Schäden, nicht unverzüglich und ohne ausdrückliche Aufforderung hierzu wieder gutgemacht worden sind oder auf Grund ihrer Art nicht wieder gutgemacht werden können.

Wird aus einem wichtigen Grund gekündigt, den der Auftragnehmer zu vertreten hat, erhält dieser nur den Teil der Vergütung, der dem Anteil des bisher erbrachten und für GD verwendbaren Teils der Leistung gemessen an der Gesamtleistung entspricht. Ein weitergehender Vergütungsanspruch des Auftragnehmers besteht in diesem Fall nicht. Der Auftragnehmer haftet gegenüber GD auf Ersatz des GD durch die Kündigung entstehenden Schadens, einschließlich etwaiger Folgeschäden.

Im Falle einer Kündigung gem. § 649 BGB erhält der Auftragnehmer – im Hinblick auf die Anrechnung ersparter Aufwendungen – den Teil der Vergütung, der dem Anteil der bisher erbrachten Leistung gemessen an der Gesamtleistung entspricht, es sei denn, der Auftragnehmer weist nach, dass seine Einsparungen bezüglich der nicht erbrachten Leistungen geringer sind. Die Absätze 2 und 3 bleiben unberührt.

Wird das System, auf dem die Software betrieben wird, vollständig stillgelegt, kann der Pflegevertrag von GD mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

10. Versicherung

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine Betriebshaftpflichtversicherung sowie eine Vermögenshaftpflichtversicherung für EDV-Risiken mit einer Deckung von jeweils € 5 Mio. pro Schadensfall während der Dauer

dieses Vertrages, einschließlich der Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel sowie für die Dauer evtl. Pflegeverträge auf eigene Kosten aufrecht zu erhalten.

Die jeweilige Deckungssumme der Versicherung ist keine Haftungsbegrenzung.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, GD auf erstes schriftliches Anfordern eine Deckungsbestätigung seines Versicherers über den Umfang der Versicherungen gem. Abs. 1 vorzulegen. Er ist ferner verpflichtet, GD auf erstes schriftliches Anfordern nachzuweisen, dass er die jeweiligen Prämien an den Versicherer geleistet hat.