

Allgemeine Einkaufsbedingungen für IT Teil C – Hardware-Wartung (Version 03/21)

1. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

1.1 Allgemeines

Diese besonderen Bestimmungen der AEB-IT (Teil C) mit Stand bei Vertragsabschluss zur Wartung von Hardware gelten stets zusammen mit den Allgemeinen Bestimmungen der AEB-IT (Teil A) als einheitlicher Vertragsteil.

1.2 Hardware

Der Auftragnehmer übernimmt die Wartung für Hardware einschließlich dazugehöriger Betriebssystem-, Betriebs- und Systemsoftware (gemeinsam das „System“) sowie der Dokumentation. Das zu wartende System ist in der Bestellung beschrieben.

Übernimmt der Auftragnehmer die Wartung für ein bereits beim Auftraggeber vorhandenes System, hält er etwaige Mängel in einem Geräteübernahmeprotokoll fest. Mängel behebt der Auftragnehmer im Rahmen der Wartungsleistungen, außer dies geht wesentlich über die übliche Wartung hinaus und er hat darauf im Geräteübernahmeprotokoll hingewiesen.

1.3 Hardware-Wartung

Der Auftragnehmer erhält das System während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand und erbringt dazu erforderliche Instandhaltungs- und Instandsetzungsleistungen.

1.3.1 Vorbeugende Maßnahmen (Instandhaltung)

Die Instandhaltung hält die Funktionsfähigkeit des Systems aufrecht und beinhaltet den Austausch defekter, nicht mehr dem aktuell anerkannten Stand der Technik entsprechender oder nicht mehr sicher funktionierender Verschleißteile und Systemkomponenten. Neue Verschleißteile und Systemkomponenten gehen mit Ablieferung in das Eigentum des Auftraggebers über. Ausgetauschte Verschleißteile und Systemkomponenten gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über. Der Auftragnehmer führt etwaige Integrations-, Konfigurations- oder Installationsarbeiten durch.

Der Auftragnehmer entsorgt ausgetauschte Verschleißteile und Systemkomponenten, so dass etwaig auf ihnen befindliche Daten des Auftraggebers unwiederbringlich vernichtet oder gelöscht werden. Die vollständige Löschung und/oder Vernichtung der Daten ist dem

Auftraggeber auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

Der Auftragnehmer führt regelmäßige Systeminspektionen nach Maßgabe der jeweiligen Systemdokumentation oder aktuellen Herstellerinformationen durch. Vom Auftragnehmer erkannte oder vom Hersteller mitgeteilte Störungen am System werden vom Auftragnehmer behoben. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber darüber, wenn die Störung Auswirkungen auf Arbeitsergebnisse oder -abläufe des Auftraggebers gehabt haben kann.

Ist Gegenstand der Wartung auch Betriebssystem-, Betriebs- und Systemsoftware, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber auch Korrekturen, Patches, Updates, Upgrades, neue Versionen o.Ä. sowie die jeweils aktualisierte Dokumentation (gemeinsam „Aktualisierungen“) bereit und installiert diese in Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den Aktualisierungen mit deren Lieferung die Nutzungsrechte nach dem der Überlassung des Systems zugrunde liegenden Vertrag ein.

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.

Nach dem Erscheinen von Aktualisierungen werden die Pflegeleistungen auch für alte Versionen der System- und Betriebssoftware weitergeführt.

1.3.2 Instandsetzung

Der Auftraggeber meldet dem Auftragnehmer auftretende Fehlfunktionen, System- oder Systemkomponentenausfälle und sonstige Probleme (kurz: „Störungen“). Der Auftragnehmer lokalisiert, analysiert und behebt die Störung. Nach Eingang einer Störungsmeldung teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit, bis wann die gemeldete Störung behoben sein wird.

Störungen, die auf Informationssicherheitsschwachstellen der System- und Betriebssoftware basieren, sind vom Auftragnehmer unverzüglich zu beheben.

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.

1.3.3 Ersatz veralteter Hardware

Der Auftragnehmer ersetzt in Absprache mit dem Auftraggeber nicht mehr dem jeweils aktuell anerkannten Stand der Technik entsprechende Teile des Systems und Systemkomponenten durch neue. Die Beurteilung dafür kann anhand der Marktentwicklung vom Auftraggeber dargestellt werden. Im Zweifel gilt dafür die betriebsgewöhnliche Nutzungsdauer gemäß AfA-Tabelle bei Vertragsbeginn.

1.4 Wartungsgebühr

Leistungen gemäß Ziffer 1.3 sind in der Wartungsgebühr enthalten.

1.5 Zusätzliche Leistungen

Auf Anforderung des Auftraggebers wird der Auftragnehmer zusätzliche Systemkomponenten oder Teilsysteme gemäß separater Bestellung liefern sowie installieren, integrieren und konfigurieren. Dafür gelten die Bestimmungen über den Hardware-Kauf (AEB-IT Teil B). Im Übrigen gelten diese Bestimmungen für die Hardware-Wartung (AEB-IT Teil C) auch für diese zusätzlichen Systemkomponenten oder Teilsysteme ab deren Übernahme.

Die Behebung von Störungen durch Gewalteinwirkung oder unsachgemäße Behandlung (funktionswidriger Gebrauch) wird vom Auftragnehmer im Rahmen der Wartung nicht geschuldet. Der

Auftragnehmer behebt auch solche Störungen, es sei denn die Leistungserbringung ist für ihn unzumutbar. Der Auftragnehmer kann solche Leistungen gesondert abrechnen, soweit eine Bestellung des Auftraggebers dafür erfolgt ist.

2. Wartungsfenster/Job-Planung

Der Auftragnehmer hat Wartungsarbeiten so zu planen und mit dem Auftraggeber abzustimmen, dass die Nutzung des Systems durch den Auftraggeber nicht beeinträchtigt wird. Sind

Wartungsarbeiten während regelmäßiger Betriebszeiten des Systems unvermeidbar, wird er dem Auftraggeber Grund und Ursache dafür mitteilen und mit diesem spätestens zwei Wochen vor deren Durchführung ein Wartungsfenster vereinbaren.

3.

Datenschutz/Datensicherheit/Informationssicherheit

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 so zu sichern, dass eine Wiederherstellung des Datenbestandes auf dem System unproblematisch möglich ist. Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zur Wiederherstellung des Systems bei einem Systemausfall vorzusehen.

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.

4. Leistungsort/Änderung des Aufstellungsortes

Leistungsort für die Hardware-Wartung des Systems ist die in der Bestellung angegebene Betriebsstätte des Auftraggebers, sonst der Sitz des Auftraggebers. Soweit notwendig, kann der Auftragnehmer die Wartungsarbeiten in einer seiner Werkstätten durchführen; in diesem Fall wird er dem Auftraggeber während der Wartungsarbeiten Ersatz ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung stellen.

Die Umsetzung des Systems an einen anderen als den in der Bestellung genannten Leistungsort ist dem Auftragnehmer mitzuteilen. Der Auftragnehmer setzt die Wartung fort, es sei denn, dass ihm dies unzumutbar ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Leistungserbringung nicht nur unwesentlich, so kann der Auftragnehmer eine angemessene Anpassung der Vergütung verlangen. Soweit die Hardware-Wartung durch eine Umsetzung für den Auftragnehmer unzumutbar wird, kann er den entsprechenden Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der Umsetzung kündigen. Gleiches gilt für den Auftraggeber, wenn der Auftragnehmer einer Umsetzung widerspricht und dies zu nicht nur unwesentlichen Nachteilen für den Auftraggeber führen würde.

5. Ausweis von Hardware und Wartung

Soweit auch der Kauf von Hardware vereinbart ist, ist die Vergütung für den Kauf der Hardware und für die Wartung der Hardware getrennt auszuweisen.

6. Abnahme von Wartungsleistungen

Der Auftraggeber bestätigt dem Auftragnehmer dessen Leistungen durch Abzeichnung vom Auftragnehmer vorgelegter Arbeitsnachweise. Erbrachte Leistungen werden dann 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. Mängel wird der Auftragnehmer durch Nacherfüllung innerhalb der vereinbarten Zeiten, sonst in angemessener Frist, beseitigen.

7. Mängel und Leistungsstörungen

Eine mangelhafte Leistung liegt auch vor, wenn Störungen nicht, nicht im erforderlichen Umfang oder nicht in der vereinbarten Behebungszeit, sonst in angemessener Zeit, behoben werden. Unwesentliche Mängel kann der Auftragnehmer im Rahmen der nächsten regelmäßigen Leistungen beheben.

Ein Mangel liegt auch dann vor, wenn ein verständiger Nutzer mit üblicherweise zu erwartenden Kenntnissen für die Anwendung des Systems 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 Wartungsleistung. Der Auftragnehmer kann dafür, in Abstimmung mit dem Auftraggeber, vorübergehend Veränderungen an der Konfiguration des Systems vornehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit des Systems dadurch innerhalb der Service Levels wiederhergestellt wird. Eine Störung ist jedoch erst dann behoben, wenn die Umgehungslösung innerhalb angemessener Frist durch eine vollständige Störungsbehebung ersetzt wird.

Der Auftraggeber tritt hiermit ihm zustehende Gewährleistungsansprüche aus dem System zugrunde liegenden Vertragsbeziehungen mit Geräteherstellern und -lieferanten an den Auftragnehmer ab, der die Abtretung hiermit annimmt. Die zugrunde liegenden Verträge sind dem Auftragnehmer im erforderlichen Umfang offen zu legen. Der Auftragnehmer berücksichtigt diese Fremdbelieferungsverträge bei seiner Leistungserbringung. Unabhängig davon bleibt der Auftraggeber berechtigt, die abgetretenen Ansprüche geltend zu machen.

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

7.1 Vergütungsminderung

Behebt der Auftragnehmer eine gemeldete Störung nicht in der vereinbarten Behebungszeit, sonst in angemessener Zeit, und ist die Tauglichkeit des Systems oder von Teilen dadurch gemindert, so hat der Auftraggeber für diesen Zeitraum nur eine angemessen herabgesetzte Wartungsgebühr zu entrichten. Ist durch die Störung eine Nutzung des Systems oder einzelner Teile nicht sinnvoll möglich, ist der Auftraggeber für diesen Zeitraum von der Entrichtung einer Wartungsgebühr insoweit befreit. Dies gilt jeweils entsprechend, wenn der vertragsgemäße Gebrauch des Systems ganz oder teilweise durch Rechte Dritter beeinträchtigt wird.

7.2

Nacherfüllung/Ersatzvornahme/Aufwendungsersatz/Kündigung

Bei mangelhaften Leistungen ist der Auftragnehmer zur Nacherfüllung verpflichtet.

Schlägt diese fehl, kann der Auftraggeber den Mangel selbst beheben oder durch einen Dritten beheben lassen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen (Ersatzvornahme), wenn die mangelhafte Leistung oder die erfolglose Mängelbehebung trotz angemessen gesetzter Nachfrist die Nutzung des Systems wesentlich einschränkt.

7.3 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.

7.4 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.

8. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

8.1 Laufzeit

Die Hardware-Wartung beginnt mit dem im Vertrag vereinbarten Termin. Sofern die Übernahme des Systems später erfolgt, beginnt diese mit der Übernahme. Der Vertrag endet automatisch zum Ende der vertraglich vereinbarten fixen Laufzeit.

8.2 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 Hardware-Kaufvertrag für das System endet automatisch auch die Hardware- Wartung (Einwendungsdurchgriff). Nach Ablauf der Gewährleistung für das System ist nur noch die Kündigung der Hardware-Wartung möglich. Dies gilt entsprechend für selbstständige Teile des Systems.

Eine Kündigung bedarf für ihre Wirksamkeit der Schriftform.

Nutzungsrechte des Auftraggebers für System- und Betriebssoftware bleiben von einer Beendigung der Hardware-Wartung unberührt.

8.3 Vertragsbeendigung

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber das System sowie gesicherte Datenbestände des Auftraggebers vollständig herauszugeben, soweit sich diese in seinem Besitz befinden, sowie sämtliche Unterlagen und Dokumentationen, die für die Installation, den weiteren Betrieb sowie die Nutzung des Systems erforderlich sind. Beim Auftragnehmer verbliebene Kopien der Dokumentation und sonstige Unterlagen des Auftraggebers gleich welcher Form sind an den Auftraggeber zurückzugeben und Kopien hiervon zu löschen oder zu vernichten. Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrechte für das System, Daten oder sonstige herauszugebende Gegenstände bestehen nicht.

Sollte es dem Auftraggeber nicht möglich sein, die Wartungsleistungen 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 Parteien werden sich einvernehmlich um eine Lösung bemühen, die eine angemessene Überleitung sichert. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für den Fall einer außerordentlichen Kündigung.