

# SkoolControl

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Inhaltsverzeichnis

1.	Gegenstand des Vertrags.....	2
2.	Art und Umfang der Serviceleistungen .....	2
3.	Verlagerung und Modifikation von Systemkomponenten* durch den Auftraggeber .....	4
4.	Nutzungsrechte .....	4
5.	Störungsklassifizierung.....	5
6.	Reaktions-*und Erledigungszeiten* .....	6
7.	Dokumentation .....	6
8.	Mitteilungspflichten des Auftragnehmers .....	6
9.	Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer .....	6
10.	Vergütung .....	7
11.	Verzug.....	8
12.	Beistellungs- und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers .....	8
13.	Abnahme von Serviceleistungen.....	9
14.	Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Serviceleistungen .....	9
15.	Pflichtverletzung bei Dienstleistungen.....	10
16.	Schutzrechte Dritter .....	10
17.	Haftungsbeschränkung.....	10
18.	Laufzeit und Kündigung .....	11
19.	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit .....	11
20.	Textform .....	11
21.	Anwendbares Recht, Gerichtsstand .....	11
22.	Begriffsbestimmungen .....	12

## **1. Gegenstand des Vertrags**

- 1.1. Gegenstand des Vertrags sind die dort vereinbarten Serviceleistungen des Auftragnehmers für das IT-System des Auftraggebers.
- 1.2. Soweit nicht anders vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die Serviceleistungen zu dem bei Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.
- 1.3. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, Serviceleistungen für Programmstände\* zu erbringen, soweit diese vom Herstellersupport abhängen und der Hersteller diesen Support nicht mehr allgemein anbietet.

## **2. Art und Umfang der Serviceleistungen**

### **2.1. Bestandsaufnahme**

2.1.1 Die Parteien können eine Bestandsaufnahme des IT-Systems vereinbaren.

2.1.2 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.

### **2.2. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft\* (Störungsbeseitigung)**

2.2.1 Zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft\* von SkoolControl gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des Auftragnehmers, die in seine Sphäre fallen. Diese können z.B. Pflegeleistungen für Software zur Beseitigung von Störungen\* umfassen. Tritt die gleiche Störung\* binnen 14 Tagen nach Erklärung der Betriebsbereitschaft\* wieder auf, gilt sie als nicht beseitigt.

2.2.2 Der Auftragnehmer ist nicht für Störungen\* verantwortlich, die auf das vom Auftraggeber bereitgestellte IT-System und dessen Komponenten zurückzuführen sind. Zu diesen Komponenten zählen die gesamte Hardware in den Einrichtungen des Auftraggebers und die von ihm erworbene Software von Dritten.

2.2.3 Ist die Störung\* nicht auf ein Verschulden des Auftragnehmers zurückzuführen und ist eine Pauschalvergütung für die Störungsbeseitigung vereinbart, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber für die Störungsbeseitigung eine angemessene Vergütung verlangen.

### **2.3. Neue Programmstände\***

2.3.1 Ist der Auftragnehmer zur Überlassung neuer Programmstände\* von SkoolControl-Software verpflichtet, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber mitzuteilen, wenn ein solcher Programmstand\* zur Verfügung steht. Er hat den Programmstand\* zu installieren, zu customizen\* und in das IT-System zu integrieren\*, soweit nichts anderes vereinbart ist. Zuvor hat er dem Auftraggeber die Gelegenheit zu geben zu verlangen, dass der Auftragnehmer diese Programmstände\* nicht unverzüglich, sondern zu einem späteren, vom Auftraggeber gewünschten Zeitpunkt innerhalb der Laufzeit des Vertrages oder nur unter Beachtung zumutbarer Auflagen des Auftraggebers (z.B. unter Beachtung von Sicherheitsvorschriften) installiert, customized\* und in das IT-System integriert\*.

Wenn neue Programmstände\* der SkoolControl-Software dazu führen, dass das IT-System nicht weiter ohne Störung\* genutzt werden kann, ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle notwendigen Maßnahmen zur Störungsbeseitigung zu ergreifen. Hierzu können u.a. auch individuelle Anpassungen des IT-Systems ggf. auch von anderer Software gehören.

2.3.2 Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, neue, vom Auftraggeber beigestellte Standardsoftware von Dritten und deren neue Programmstände\* zu installieren\*, zu

customizen\* und in das IT-System zu integrieren\*. Auf die mit Einsatz des neuen Programmstandes\* oder der neuen Standardsoftware 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.

#### 2.4. Hotline

- 2.4.1 Ist eine Hotline vereinbart, nimmt der Auftragnehmer telefonische Störungsmeldungen und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung und Erweiterung des IT-Systems auf. Der Auftragnehmer wird, soweit möglich, die gemeldete Störung\* durch telefonische Anleitung oder, soweit vereinbart, durch Teleservice\* noch während des Telefonats beseitigen und, wenn vereinbart, 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. Soweit die Störungsbeseitigung nicht der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft\* gemäß Ziffer 2.2 dieser AGB dient und auch nicht auf eine mangelhafte Serviceerbringung des Auftragnehmers zurückzuführen ist, unterbreitet der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Angebot zur Störungsbeseitigung auf der Grundlage der vereinbarten Vergütung oder, wenn eine solche nicht vereinbart ist, zu angemessenen Bedingungen.
- 2.4.2 Soweit nicht anders vereinbart, sind die Schulleitung des Auftraggebers und eine von der Schulleitung als IT-verantwortliche benannte Person zur Nutzung der Hotline berechtigt.
- 2.4.3 Der Auftragnehmer wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das zur Erfassung und ersten Klärung der Störungsmeldung qualifiziert ist. Die Hotline ist deutschsprachig besetzt.
- 2.4.4 Die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) ist nur zur Entgegennahme und einer ersten Zuordnung von Anrufen zulässig.
- 2.4.5 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 Fragen 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.
- 2.4.6 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst.

#### 2.5. Vor Ort-Service

Soweit gesondert vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Vor-Ort Service zu den vereinbarten Zeiten im gesondert vereinbarten Umfang zur Verfügung. Der Vor-Ort Service dient der Erledigung der gesondert vereinbarten Servicearbeiten oder der gesondert vereinbarten Beratung der Nutzer vor Ort an ihrem Arbeitsplatz.

#### 2.6. Datensicherungsservices

Soweit vereinbart, übernimmt der Auftragnehmer 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 und Sicherungsprotokolle auszuwerten.

#### 2.7. Einrichten von Arbeitsstationen, Änderungen am IT-System und der Systemumgebung\*

- 2.7.1 Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer die Einrichtung von Standardsoftware von Dritten oder neuer Programmstände dieser Software auf zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandenen und vertraglich vereinbarten Arbeitsstationen im IT-System 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 neue Standardsoftware bzw. um die neuen Programmstände ergänzten IT-Systems.

2.7.2 Die Einrichtung neuer Arbeitsstationen und/oder von Arbeitsstationen die vertraglich nicht vereinbart worden sind, bedürfen einer gesonderten Vereinbarungen und einer gesonderten angemessenen Vergütung.

2.7.3 Haben Änderungen am IT-System und/oder der Systemumgebung\* und/oder den Systemkomponenten\*, die nicht von Ziffer 2.7.1 erfasst sind, für den Auftragnehmer zusätzlichen Aufwand zur Folge, so ist der Auftragnehmer nur dann zur Erbringung entsprechender Serviceleistungen verpflichtet, soweit dies gesondert vereinbart ist und gesondert angemessen vergütet wird.

## 2.8. Schulung

2.8.1 Sind Schulungen vereinbart, führt der Auftragnehmer diese in eigener Verantwortung durch. Ist nichts anderes vereinbart, sind alle Schulungen in deutscher Sprache durchzuführen. Schulungen finden beim Auftraggeber statt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Soweit Schulungen nicht beim Auftraggeber stattfinden, ist der Auftragnehmer für die Bereitstellung der Räumlichkeiten und der entsprechenden Schulungsinfrastruktur verantwortlich.

2.8.2 Die Schulungsunterlagen sind in deutscher Sprache in elektronischer Form zu liefern. Zu den Schulungsunterlagen gehören auch Hilfsmittel, wie elektronische Präsentationsdateien und zur Schulung verwendete Muster.

An den 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.

## 3. Verlagerung und Modifikation von Systemkomponenten\* durch den Auftraggeber

3.1. Der Auftraggeber ist zur Verlagerung von Systemkomponenten\* an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Standort bzw. zu deren Austausch und Modifikation berechtigt. Er hat dies dem Auftragnehmer rechtzeitig anzuzeigen.

3.2. Sofern durch den Ab- und Wiederaufbau bzw. die Modifikation durch den Auftraggeber SkoolControl oder Systemkomponenten neu eingerichtet oder angepasst werden müssen, um die Betriebsbereitschaft\* wieder herzustellen, kann der Auftragnehmer hierfür eine gesonderte angemessene Vergütung verlangen.

## 4. Nutzungsrechte

4.1. Rechteeinräumungen durch den Auftraggeber

Soweit der Auftraggeber berechtigt ist, das IT-System oder Teile davon oder die Dokumentation des IT-Systems, durch Dritte bearbeiten zu lassen, räumt er dem Auftragnehmer soweit für die vereinbarten Serviceleistungen erforderlich das

- nicht ausschließliche,
- nicht übertragbare,
- zeitlich auf die notwendige Dauer der Leistungserbringung, höchstens jedoch auf die Dauer des Vertrages beschränkte,
- inhaltlich auf den notwendigen Umfang und auf den Zweck des Services beschränkte Recht zur Bearbeitung ein. Soweit dies zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist, räumt der Auftraggeber die vorgenannten Rechte auch an den entsprechenden Quellcodes\* der jeweiligen Software sowie an der zum IT-System beim Auftraggeber vorhandenen Dokumentation ein.

Verfügen die Parteien nicht über die für die Erbringung der Serviceleistungen erforderlichen Bearbeitungsrechte, wird der Auftragnehmer im Rahmen seiner Mitteilungspflichten gemäß Ziffer 8 dieser AGB hierauf hinweisen. Der Auftraggeber wird sich daraufhin entweder die erforderlichen Rechte verschaffen oder gemeinsam mit dem Auftragnehmer den Vertrag

Die mit \* gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der SkoolControl-AGB definiert.

entsprechend anpassen, zum Beispiel dahingehend, dass der Auftragnehmer die Rechte für den Auftraggeber im erforderlichen Umfang gegen zusätzliche angemessene Vergütung beschafft.

Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die eingeräumten Rechte für andere als die vorgenannten Zwecke zu nutzen oder diese Dritten gegenüber ganz oder teilweise offen zu legen.

#### 4.2. Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer

##### 4.2.1 Rechte an SkoolControl

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an SkoolControl und den Ergebnissen von Customizing\* und Integration\* das

- nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- nicht übertragbare,
- für nicht gewerbliche Zwecke dauerhaft oder temporär unterlizenzierbare,
- für die vereinbarte Serviceleistungsdauer geltende Nutzungsrecht ein, soweit dieses zur vertragsgemäßen Inanspruchnahme der Leistungen erforderlich ist.

##### 4.2.2 Rechte an neuen Programmständen\*

4.2.2.1 An neuen Programmständen\* von SkoolControl räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber stets die Rechte ein, die für die vorherige Fassung der Software bzw. den vorherigen Programmstand\* bestehen. Die Rechteeinräumung erfolgt mit Bereitstellung des neuen Programmstandes\*.

4.2.2.2 Ist der Auftragnehmer nicht in der Lage, dem Auftraggeber an einem neuen, von ihm bereitzustellenden Programmstand\* von SkoolControl die Rechte zu verschaffen, die der Auftraggeber an dem vorherigen Programmstand\* hat, ist er verpflichtet, dies dem Auftraggeber vor der Überlassung die Nutzungsrechtseinschränkungen gegenüber dem vorherigen Programmstand\* im Detail aufzuzeigen und die Konsequenzen für den praktischen Einsatz beim Auftraggeber zu erläutern. Dies gilt entsprechend, wenn der neue Programmstand\* gegenüber dem vorherigen Programmstand\* Funktionseinschränkungen aufweist. Soweit es technisch möglich und dem Auftragnehmer zumutbar ist, wird dieser dem Auftraggeber eine Ersatzlösung vorschlagen und vor weiteren diesbezüglichen Maßnahmen dessen Entscheidung abwarten. Weitere Ansprüche und Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

##### 4.2.3 Rechte an sonstigen Leistungsergebnissen

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber für Protokolle, Berichte, Gutachten, Präsentationen, Analysen, Datenbankwerken und Datenbanken

- das nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- nicht übertragbare,
- für nicht gewerbliche Zwecke dauerhaft oder temporär unterlizenzierbare,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare

Recht ein, diese Ergebnisse im Original oder in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder umgestalteter Form zu nutzen.

## 5. Störungsklassifizierung

5.1. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

5.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung\* liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems und/oder SkoolControl unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

5.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung\* liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems und/oder SkoolControl erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung\* liegt auch vor, wenn die leichten Störungen\* insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der

Nutzung des Gesamtsystems führen.

- 5.1.3 Eine leichte Störung\* liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems und/oder von SkoolControl ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

## **6. Reaktions- und Erledigungszeiten\***

Sind keine Reaktionszeiten\* vereinbart, ist mit den Serviceleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten\* zu beginnen. Sind keine Erledigungszeiten\* vereinbart, sind die Serviceleistungen in angemessener Frist abzuschließen.

## **7. Dokumentation**

- 7.1. 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. Soweit der Auftragnehmer für das IT-System eine Bestandsaufnahme oder Bestandserfassung, insbesondere gemäß Ziffer 2.1 dieser AGB erstellt hat, wird er diese aktualisieren. Führt der Auftragnehmer Bestandsverzeichnisse nicht selbst, wird er dem Auftraggeber die für deren Aktualisierung erforderlichen Informationen in geeigneter Form unverzüglich zur Verfügung stellen.

- 7.2. Wird durch die Serviceleistungen oder Mangelbeseitigungsarbeiten gemäß Ziffer 14 dieser AGB eine Aktualisierung oder Ergänzung der Dokumentation von SkoolControl erforderlich, wird der Auftragnehmer die Dokumentation anpassen und eine konsolidierte Fassung herstellen, sofern ihm dies zumutbar und rechtlich möglich ist, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ist eine Anpassung oder eine Konsolidierung nicht zumutbar oder rechtlich nicht möglich, ist der Auftragnehmer stattdessen verpflichtet, die Aktualisierungen bzw. Ergänzungen in einer gesonderten Anlage darzustellen und diese bei weiteren Änderungen fortzuschreiben. Die 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.

Die Übergabe der Dokumentation erfolgt in einem üblichen elektronischen Format, soweit nichts anderes vereinbart ist.

- 7.3. An für den Auftraggeber aktualisierten oder ergänzten Dokumentationen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Rechte ein, die für die ursprüngliche Dokumentation vereinbart waren, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## **8. Mitteilungspflichten des Auftragnehmers**

- 8.1. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber unverzüglich in Textform nach positiver Kenntniserlangung 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 eine wirtschaftlichere Lösung besteht.

Er wird darüber hinaus mitteilen, wenn nach seiner Kenntnis

- die Drittsoftware 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.

- 8.2. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen.

## **9. Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer**

- 9.1. Der Auftragnehmer erbringt die Leistung durch Personal, das entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen für die Erbringung der vereinbarten Leistung qualifiziert ist. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt in deutscher Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Die mit \* gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der SkoolControl-AGB definiert.

- 9.2. Der Auftraggeber kann den Austausch einer vom Auftragnehmer zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese sich in erheblichem Umfang pflichtwidrig verhält, eine Leistung schlecht erbringt oder die vertraglich vereinbarten persönlichen Voraussetzungen durch die Person nicht mehr erfüllt werden. Die Einarbeitung des Ersatzpersonals erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers. Der Auftraggeber hat das Recht, auch aus anderen Gründen den Austausch der zur Vertragserfüllung eingesetzten Personen zu verlangen. In diesem Fall kann der Auftragnehmer den Ersatz angemessener Kosten verlangen, soweit er diese im Voraus verbindlich mitteilt und der Auftraggeber gleichwohl auf Austausch der Person besteht.
- 9.3. Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen, wobei für diese die Ziffern 9.1 und 9.2 dieser AGB entsprechend gelten.
- 9.4. Der Auftraggeber wird Wünsche wegen der zu erbringenden Serviceleistungen ausschließlich dem vom Auftragnehmer benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen vom Auftragnehmer eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen. Der Auftragnehmer wird durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die jeweils von ihm im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen abgestellten Mitarbeiter ausschließlich dem Direktionsrecht und der Disziplinargewalt des jeweiligen Arbeitgebers unterstehen. Weisungen erfolgen ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Aufgabenverteilung.

## **10. Vergütung**

- 10.1. Soweit ein Pauschalpreis vereinbart ist, ist dieser eine einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung für die zum Pauschalpreis geschuldeten Serviceleistungen. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten\* und Kosten für Ersatzgegenstände sind im Pauschalpreis nur enthalten, soweit dies ausdrücklich schriftlich vertraglich vereinbart worden ist. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren.
- Vereinbarte Pauschalpreise für wiederkehrende Leistungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jeweils zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats fällig. Gleiches gilt für etwa vereinbarte Basispauschalen und andere regelmäßig zu zahlende Vergütungen.
- 10.2. Ist für eine Serviceleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:
- 10.2.1 Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten\* sowie Ersatzgegenstände sind durch die Vergütung nicht abgedeckt, soweit nicht anders vereinbart. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten des Auftragnehmers werden wie Arbeitszeiten vergütet. Der Auftragnehmer muss sich jedoch anrechnen lassen, was er durch die Nichterbringung seiner Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Ist bei Vergütung nach Aufwand eine Obergrenze vereinbart, ist der Auftragnehmer auch bei Überschreitung dieser Grenze zur vollständigen Erbringung der vereinbarten Leistung verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Der Auftragnehmer ist jedoch in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Leistung gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand zu den vereinbarten Sätzen vollständig zu erbringen, sofern der Auftraggeber dies verlangt.
- 10.2.2 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer bei Leistungen nach Aufwand innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit\* nach Wahl des Auftraggebers entweder ein Pauschalpreisangebot oder einen verbindlichen Kostenvoranschlag über die zu erbringende Serviceleistungen auf der Grundlage der im Vertrag vereinbarten Preise vorzulegen. Zu benennen sind darüber hinaus Art und Umfang der Leistungen sowie verbindliche Ausführungsfristen. Eine Vergütung für den Kostenvoranschlag und die Angebotserstellung erfolgt nicht. Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen. Mit der Annahme sind die angebotenen Leistungen beauftragt.
- 10.2.3 Die Vergütung für Serviceleistungen wird monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt vom Auftragnehmer unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten

voraus.

- 10.2.4 Eine fällige Vergütung ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Im Falle wiederkehrender Vergütungen ist eine einmalige prüfbare Dauerrechnung ausreichend, solange sich die Vergütung nicht geändert hat.
- 10.3. Alle Preise verstehen sich rein netto und, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht, zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 11. Verzug

Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den Ersatz den Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber den Vertrag ganz oder teilweise kündigen und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er dem Auftragnehmer erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung kann der Auftraggeber Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Sinne von § 284 BGB verlangen. Die Fristsetzung ist in den gesetzlich genannten Fällen gem. § 281 Abs. 2, § 323 Abs. 2 BGB entbehrlich.

## 12. Beistellungs- und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 12.1. Das IT-System des Auftragnehmers, einschließlich sämtlicher Systemkomponenten\*, ist vom Auftraggeber beizustellen. Der Auftraggeber hat die alleinige Verantwortung dafür, dass die informationstechnische Struktur und Hardware des IT-Systems ordnungsgemäß eingerichtet und installiert ist. Für den vereinbarten Teleservice\* wird der Auftraggeber die notwendigen technischen Einrichtungen beim Auftraggeber bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen. Der Auftraggeber ist für den Erwerb und das Lizenzmanagement der auf dem IT-System installierten Drittsoftware verantwortlich.
- 12.2. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass dem Auftragnehmer alle für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erforderlichen Auskünfte und Unterlagen unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus treffen ihn die Mitwirkungspflichten, die für die Bereitstellung der Leistung des Auftragnehmers erforderlich und angemessen sind.
- 12.3. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen von Systemkomponenten\* übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz SÜG) erfüllt sind.
- 12.4. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Systemkomponente\* durch den Auftraggeber bereitzustellen, wenn sie der Beseitigung oder Vermeidung von Störungen\* dient. Zur Bereitstellung einer neuen Systemkomponente\* ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist. Stellt der Auftraggeber eine neue Systemkomponente\* aus diesem Grunde nicht bereit, wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist.
- 12.5. Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers gemäß den Ziffern 12.1 bis 12.4 dieser AGB sind Hauptpflichten des Vertrags. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung des Auftragnehmers nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann der Auftragnehmer ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.
- 12.6. Dem Auftraggeber obliegt es, Störungen\* bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden.
- 12.7. Die ordnungsgemäße Datensicherung\* obliegt dem Auftraggeber, soweit die Datensicherung\* nicht Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.

### **13. Abnahme von Serviceleistungen**

- 13.1. 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. Soweit die Nutzung eines Testsystems vereinbart ist, setzt die Erklärung der Betriebsbereitschaft\* die erfolgreiche Prüfung der Leistungen dort voraus.
- 13.2. 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.

### **14. Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Serviceleistungen**

- 14.1. Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche beträgt grundsätzlich 12 Monate, 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.
- 14.2. Der Auftraggeber hat Mängel schriftlich anzuzeigen und in der schriftlichen Mängelanzeige die Symptome der Mängel reproduzierbar zu beschreiben.
- 14.3. Meldet der Auftraggeber vor Ablauf der Verjährungsfrist Mängel und verhandeln die Parteien im Sinne des § 203 BGB, ist die Verjährung gehemmt, bis der Auftragnehmer oder der Auftraggeber die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
- 14.4. Der Auftragnehmer hat ihm bekannte Mängel innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist – wobei die Fristsetzung der Schriftform bedarf – 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. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt Ziffer 15 dieser AGB.
- 14.5. Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihm gesetzten Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer nach vorheriger schriftlicher Androhung
- bei werkvertraglichen Serviceleistungen eine weitere angemessene schriftliche Nachfrist setzen, verbunden mit der Ankündigung, nach deren fruchtlosem Ablauf den Mangel selbst zu beseitigen. Läuft diese Frist fruchtlos ab, ist der Auftraggeber berechtigt, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
  - bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine weitere angemessene Nachfrist setzen – wobei die Schriftform zu wahren ist – und nach fruchtlosem Fristablauf den Vertrag ganz oder teilweise kündigen oder die Vergütung angemessen herabsetzen.
- Der Auftraggeber kann darüber hinaus bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.
- 14.6. Hat der Auftragnehmer wegen einzelner Serviceleistungen in Bezug auf das IT-System über die dem Auftraggeber zustehenden vorgenannten Ansprüche und Rechte hinausgehende eigene Nacherfüllungs- und Aufwendungsersatzansprüche aus Mängel- oder Garantiehaftung gegen Subunternehmer oder Lieferanten, so unterrichtet er den Auftraggeber hiervon unverzüglich und bietet dem Auftraggeber gleichzeitig verbindlich deren Abtretung an, soweit dies nicht zwischen dem Auftragnehmer und seinem Lieferanten oder Subunternehmer wirksam vertraglich ausgeschlossen ist oder wird. Der Auftraggeber ist frei, diese Abtretung anzunehmen. Die Mängel- oder Garantieansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer bleiben hiervon unberührt.

## **15. Pflichtverletzung bei Dienstleistungen**

Wird eine Serviceleistung, die als Dienstleistung zu qualifizieren ist, nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer schriftlich zu verlangen, die Serviceleistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Die sonstigen Rechte des Auftraggebers, insbesondere auf Schadensersatz und Kündigung, bleiben hiervon unberührt.

## **16. Schutzrechte Dritter**

Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Serviceleistungen des Auftragnehmers geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer wie folgt:

- 16.1. Der Auftragnehmer kann nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Auftraggeber zumutbarer Weise entsprechen, oder den Auftraggeber von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.
- 16.2. Ist die Änderung und der Ersatz gemäß Ziffer 16.1 dieser AGB dem Auftragnehmer unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat er das Recht, die betroffenen Leistungen gegen anteilige Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber dabei eine angemessene Auslaufzeit zu gewähren, es sei denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich. Die sonstigen Rechte des Auftraggebers z.B. auf Rücktritt, Kündigung, Minderung und Schadensersatz bleiben unberührt.
- 16.3. Die Parteien werden sich unverzüglich wechselseitig über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Auftraggeber wird die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder dem Auftragnehmer überlassen oder nur im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer führen. Der Auftragnehmer erstattet dem Auftraggeber notwendige Verteidigungskosten und sonstige Schäden, soweit dem Auftraggeber aus Rechtsgründen die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben bzw. bleiben müssen.
- 16.4. Soweit der Auftraggeber die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen den Auftragnehmer ausgeschlossen.

## **17. Haftungsbeschränkung**

Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers folgende Regelungen:

- 17.1. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf den Auftragswert\* beschränkt. Bei der Bestimmung der vorgenannten Vergütungen bleibt eine etwaige vereinbarte Reduktion wegen Mängelansprüchen unberücksichtigt.
- 17.2. Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung\* durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung\* Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.
- 17.3. Soweit nicht anders vereinbart, sind Ansprüche aus entgangenem Gewinn ausgeschlossen.
- 17.4. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei Garantieverprechen, soweit bzgl. letzteren nichts anderes geregelt ist.

## **18. Laufzeit und Kündigung**

- 18.1. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag kann frühestens zum Ende der im Vertrag vereinbarten Vertragslaufzeit gekündigt werden. Eine analoge und/oder unmittelbare Anwendung von § 649 BGB ist ausgeschlossen.
- 18.2. Der Vertrag kann von jedem Vertragsteil bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe schriftlich gesetzten Frist oder nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V. mit § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.
- 18.3. 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. Der Auftraggeber hat hierfür eine angemessene Vergütung zu entrichten.

## **19. Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit**

- 19.1. 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.
- 19.2. Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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 dem Vertrag eingesetzt werden. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des Vertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

## **20. Textform**

Soweit nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform.

## **21. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

- 21.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG\*).
- 21.2. Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers.

## 22. Begriffsbestimmungen

<b>Auftragswert</b>	Der Auftragswert ist die Summe aller zu zahlenden Vergütungen.
<b>Betriebsbereitschaft</b>	Das IT-System funktioniert störungsfrei.
<b>CISG</b>	United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).
<b>Customizing</b>	Anpassen von Systemkomponenten*, die nicht auf Quellcodeebene erfolgen.
<b>Datensicherung</b>	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.
<b>Erledigungszeit</b>	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*.
<b>Integration</b>	Alle notwendigen Maßnahmen für das Einbinden der jeweiligen Hard- und Software in die vereinbarte Systemumgebung*
<b>Nebenkosten</b>	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.
<b>Patch</b>	Temporäre Behebung eines Mangels und/oder einer Störung* in der Software ohne Eingriff in den Quellcode*.
<b>Programmstand</b>	Oberbegriff für Patch*, Update*, Upgrade* und neue(s) Release/Version*.
<b>Quellcode</b>	Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.
<b>Reaktionszeit</b>	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*.
<b>Servicezeit</b>	Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat. Samstage, Sonntage und bundeseinheitliche Feiertage gehören nicht zu den Servicezeiten.
<b>Standardsoftware</b>	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.
<b>Störung</b>	Beeinträchtigung der Eignung des IT-Systems oder von

Die mit \* gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der SkoolControl-AGB definiert.

Systemkomponenten\* oder von SkoolControl zur vertraglich vereinbarten bzw., soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertretenmüssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei der Abnahme bzw. Lieferung der ursprünglichen Leistungen vorlag oder nicht.

<b>Systemkomponente</b>	Teil des IT-Systems, z.B. Hard- und/oder Software. Hierzu gehören auch auf der Grundlage des Vertrages überlassene neue Programmstände* bis auf Patches*.
<b>Systemumgebung</b>	Technische, räumliche und fachlich organisatorische Umgebung des IT-Systems, bestehend aus Hardware, Software, Kommunikationssystemen und -diensten und der für den Betrieb des IT-Systems erforderlichen Versorgungseinrichtungen.
<b>Teleservice</b>	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes des IT-Systems.
<b>Umgehungslösung</b>	Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung*.
<b>Update</b>	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).
<b>Upgrade</b>	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).