

EVB-IT Instandhaltung - Version 2.0 vom 17.03.2016

Nutzerhinweise

- EINFÜHRUNG -

Was ist neu an den EVB-IT Instandhaltung im Vergleich zur Vorversion aus 2002?

Die neuen EVB-IT Instandhaltung Version 2.0 ersetzen die erste Version aus dem Jahre 2002. Sowohl die Vertragsmuster als auch die AGB wurden grundlegend überarbeitet. In Struktur und Inhalt sind die neuen EVB-IT Instandhaltung nun mit den Serviceregelungen aus den Systemverträgen vergleichbar, wenn auch deutlich schlanker. Das bedeutet auch, dass sie auftraggeberfreundlicher geworden sind. Wesentliche Änderungen sind unter anderem:

- Der mögliche Leistungsumfang wurde erweitert. Nunmehr finden sich neben Regelungen zur Störungsbeseitigung auch dezidierte Festlegungen zu Art und Umfang von Hotlineleistungen, neue Vereinbarungsmöglichkeiten zu Servicezeiten, Störungsklassen, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten und Vertragsstrafen.
- Das Haftungskonzept der alten Basis-EVB-IT wurde aufgegeben. Für die Auftraggeberseite verbessert wurden insbesondere die Regelungen zu Verzug und zu Mängelansprüchen (Gewährleistung) einschließlich der Konsequenzen der Verletzung von Schutzrechten Dritter.
- Mindestanforderungen an die Integrität von und die Wahrung der Vertraulichkeit durch automatisierte Verfahren und Ersatzhardware, die bei der Instandhaltung eingesetzt werden.
- Umfangreiche Regelungen zu Ersatzgegenständen.

Außerdem gelten die EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch bei Verwendung der folgenden Vertragsmuster:

- EVB-IT Kaufvertrag (Langfassung mit Instandhaltung)
- EVB-IT Kaufvertrag (Kurzfassung mit Instandhaltung)

Die Langfassungen enthalten jeweils ausführliche Regelungen, mit denen von den AGB bzw. vom Gesetz abgewichen werden kann. Die Kurzfassungen bieten weniger Abweichungsmöglichkeiten und sind für Beschaffungen ohne größere Besonderheiten gedacht.

Allgemeine Hinweise zur Nutzung der EVB-IT Vertragsmuster

Es empfiehlt sich, den Vertrag in von der Vergabestelle vorausgefüllter Form den Vergabeunterlagen beizufügen, wobei die Vergabestelle im Wesentlichen drei Möglichkeiten hat:

- Sie kann - ggf. in nicht veränderbarer Form - die Felder ausfüllen bzw. ankreuzen, in

denen sie den Leistungsinhalt vorgeben will. Stellt sie diese Vorgaben nicht ausdrücklich, z. B. durch eine Kommentierung wieder zur Disposition, sind solche Vorgaben durch den Bieter zwingend zu beachten (Ausschlusskriterien); die Abweichung von solchen zwingenden Vorgaben durch den Bieter führt dann folgerichtig zum Ausschluss seines Angebotes. Die Vergabestelle wird im Zuge der Zuschlagserteilung oder danach den Vertrag entsprechend den Vorgaben in der Leistungsbeschreibung, dem Angebot und den Antworten des Bieters auf einen etwaigen Fragenkatalog des Auftraggebers vervollständigen.

- Es besteht aber auch die Möglichkeit, den Bieter aufzufordern, das Vertragsformular selbst zu vervollständigen. Eine solche Aufforderung kann z. B. in den Bewerbungsbedingungen erfolgen. Die Vergabestelle sollte dabei unmissverständlich zum Ausdruck bringen, ob überhaupt und wenn ja, an welchen Stellen der Bieter Eintragungen im Vertrag vornehmen soll. Dies kann zum Beispiel dadurch geschehen, dass die auszufüllenden Stellen farblich markiert oder umrandet werden. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass der Bieter nicht akzeptierte Änderungen der Vertragsunterlagen vornimmt, die zu seinem Ausschluss führen müssen. Die vom Auftragnehmer durch Ausfüllen des Vertrages beschriebenen Leistungsteile und die im Vertragsformular gemachten Angaben sind Teile seines Angebotes.
- Mischformen der beiden oben aufgeführten Varianten sind möglich.

Eintragungen der Vergabestelle in den dafür vorgesehen Feldern des Vertragsmusters sollten farbig hervorgehoben und ggf. unterstrichen werden, also z. B. in blauer Farbe erfolgen. Auf diese Weise können die Parteien auf einen Blick erkennen, welche Bestandteile des Vertrages individuell hinzugefügt wurden.

Will die Vergabestelle das Vertragsmuster selbst ändern, z. B. Passagen streichen oder Passagen ergänzen, darf dies nur unter folgenden Voraussetzungen erfolgen:

- Will die Vergabestelle ganze Passagen im Vertragsformular streichen, weil entweder die entsprechende Leistung nicht vereinbart werden soll oder eine Abweichung von der entsprechenden Regelung der AGB nicht gewünscht ist, ist darauf zu achten, dass die Nummerierung aufrechterhalten bleibt. Dies kann z. B. dadurch geschehen, dass anstelle der Überschriften bzw. der Texte ein Platzhalter tritt.

Beispiel: 11.1 [.....].

Die Nummerierung muss deshalb aufrechterhalten bleiben, weil AGB und auch das Vertragsmuster intern auf Vertragsnummern verweisen und diese Bezüge bei Ände-

rung der Nummerierung im Vertrag unrichtig würden.

Hingegen ist es nicht unproblematisch, anstelle des Platzhalters [...] Begriffe wie „entfällt“ o. Ä. zu setzen, weil dies im Einzelfall zu unerwünschten Ergebnissen führen kann, wie folgendes Beispiel zeigt:

Beispiel: 12. Vertragsstrafen „entfällt“

Durch diese Formulierung könnte der Eindruck erweckt werden, dass die in den AGB vereinbarten Vertragsstrafen abbedungen werden sollen. Dies ist jedoch in der Regel nicht gewollt; vielmehr möchte die Vergabestelle nur ausdrücken, dass sie keine Änderung der Vertragsstrafenregelung aus den AGB wünscht.

- Ansonsten sind alle Änderungen im Vertragsformular (z. B. Streichungen einzelner Worte und Sätze, Ergänzungen und Modifikationen an nicht im Vertrag vorgesehenen Stellen) deutlich hervorzuheben, zum Beispiel im Änderungsmodus des Textverarbeitungssystems. Wird dies nicht beachtet, könnte der Bieter bzw. Auftragnehmer möglicherweise einwenden, dass er davon ausgegangen sei, dass die Formulartexte den unter www.cio.bund.de veröffentlichten Dokumenten entsprechen.
- Wenn Änderungen zu bestimmten Vertragsregelungen erfolgen, sollten diese auch an der entsprechenden Stelle vorgenommen werden. Das erhöht die Transparenz.
- Wird das Vertragsformular wie oben beschrieben geändert, muss in dessen Fußzeile deutlich darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine gegenüber dem Standard geänderte Fassung handelt.

Beispiel:

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016 [modifiziert durch AG: Änderungen und Streichungen markiert!](#)



Entsprechendes gilt, soweit dem Bieter bzw. dem Auftragnehmer gestattet wird, den Vertrag auszufüllen. Eine Änderung des AGB-Dokuments selbst ist unzulässig.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 1 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Vertrag über Instandhaltungsleistungen für Hardware**Inhaltsangabe**

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile	3
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	4
3	Beschreibung der Hardware, die Gegenstand der Instandhaltungsleistungen ist	4
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Instandhaltungsleistungen	4
4.1	Beginn / Dauer der Instandhaltungsleistungen	4
4.2	Kündigung von Instandhaltungsleistungen	4
5	Vergütung	5
5.1	Vergütung für die Instandhaltungsleistungen	5
5.2	Vergütung für Ersatzgegenstände*	5
5.3	Preisanpassung	5
5.4	Fälligkeit und Zahlung	6
5.5	Rechnungsadresse	6
6	Servicezeiten* für die Instandhaltungsleistungen	6
7	Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen	6
7.1	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)	6
7.1.1	Leistungsumfang	6
7.1.2	Kenntniserlangung von Störungen*	7
7.1.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*	7
7.1.4	Vergütung	8
7.2	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)	8
7.2.1	Leistungsumfang	8
7.2.2	Vergütung	8
7.3	Hotline	9
7.3.1	Umfang der Leistungen	9
7.3.2	Vergütung	9
7.4	Sonstige Instandhaltungsleistungen	9
8	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	10
8.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	10
8.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	10
8.3	Reisekosten/Reisezeiten/Nebenkosten*	10
8.4	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	10
9	Abnahme	11
10	Mängelhaftung (Gewährleistung)	11
11	Abweichende Haftungsregelungen	11
11.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung	11
11.2	Haftung für entgangenen Gewinn	11
12	Vertragsstrafen	11
12.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*	11
12.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*	12
12.3	Sonstige Vertragsstrafen	12

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Vorbemerkung:**

Zum Verständnis und für das korrekte Ausfüllen des Vertragsmusters ist die Kenntnis der EVB-IT Instandhaltungs-AGB, also der zu den Vertragsmustern gehörenden allgemeinen Bedingungen erforderlich. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden den rechtlichen und inhaltlichen Rahmen für den abzuschließenden Vertrag. Die Vertragsmuster ermöglichen an verschiedenen Stellen von den AGB abweichende Regelungen. Wer einen EVB-IT Instandhaltungsvertrag abschließt, sollte die AGB zumindest einmal vollständig gelesen haben. Beim Ausfüllen des Vertragsmusters sollte man die AGB stets zur Hand haben und die Verweise in den AGB nachschlagen. Nur so kann verantwortungsvoll entschieden werden, ob eine bestimmte AGB-Regelung beibehalten, eine im Vertrag angebotene Alternative oder eine ganz andere Lösung gewählt wird.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 2 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

13	Ansprechpartner.....	12
14	Weitere Regelungen.....	12
14.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers.....	12
14.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen.....	12
14.3	Nutzungssperre/besondere technische Merkmale.....	13
14.4	Haftpflichtversicherung.....	13
14.5	Teleservice*.....	13
14.6	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	13
14.7	Dokumentation.....	13
14.8	Erfüllungsort.....	13
15	Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen durch den Auftragnehmer.....	13
16	Sonstige Vereinbarungen.....	14

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 3 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Vertrag über Instandhaltungsleistungen für Hardware

Zwischen

— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —
und

— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages**1.1 Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages sind Instandhaltungsleistungen für die vereinbarte Hardware.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 14 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Instandhaltungsvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge ____
1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen Instandhaltung von Hardware (EVB-IT Instandhaltungs-AGB) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2**1.2.3 sowie nachrangig die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.**Die EVB-IT Instandhaltungs-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Rubrum (zwischen ... und ...)**

Hier sind die Vertragspartner einzutragen, z.B. die Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Innern, dieses vertreten durch das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

Achtung! Die Leistungen werden standardmäßig stets für den **Auftraggeber** erbracht und sind auch durch **diesen** zu vergüten. Bei Beschaffungen für andere „Bedarfsträger“, die eine andere juristische Person darstellen, als der Auftraggeber im Vertragsformular, ist dies besonders zu berücksichtigen (z.B. „IT-Dienstleister XY AöR“ kauft für Landesbehörde Z). In solchen Fällen sind die Texte im Formular anzupassen. Anderenfalls besteht z.B. die Gefahr, dass der Vergabestelle und nicht dem Bedarfsträger die Rechte aus dem Vertrag zustehen, z.B. auf die Erbringung von Instandhaltungsleistungen (z.B. Störungsbeseitigung, Hotlinenutzung), die Nutzungsrechte an der Betriebssystemsoftware und Schadensersatz. Dies trifft entsprechend auf die Pflichten zu, so dass z.B. nicht der Bedarfsträger, sondern die Vergabestelle die Vergütung zu entrichten hätte.

Nummer 1.1, Vertragsgegenstand

Es sollte in zwei bis drei Sätzen der Vertragsgegenstand kurz beschrieben werden. Es ist nicht ratsam an dieser Stelle auf Anlagen zu verweisen, da dieses Feld auch dazu gedacht, ist im Rahmen der Zuordnung des Vertrages und des Vertragsmanagements auf einen Blick zu erkennen, was Gegenstand des Vertrages ist.

Nummer 1.2, Vertragsbestandteile

In **Nummer 1.2.1** können die Anlagen zum Vertrag eingetragen werden. Der Vertrag und seine Anlagen gelten auf derselben Ebene. Es ist daher unerheblich, in welcher Reihenfolge die Anlagen aufgeführt werden. Anders als bei den meisten anderen EVB-IT Verträgen stehen der Vertrag und seine Anlagen nun auch nicht mehr vorrangig vor den EVB-IT AGB, sondern ebenfalls auf ein- und derselben Ebene. Die konkreten, individuellen Eintragungen im Vertrag gelten aber dennoch vorrangig vor den AGB, weil individuelle Abreden stets Vorrang vor AGB haben (§ 305b BGB). Durch die Änderung der Rangfolge stehen nun möglicherweise über die Tabelle oder durch andere Verweise im Vertrag einbezogene Anbieter-AGB und die EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch auf derselben Ebene. Das hat u.a. den Vorteil, dass auch bei Fehlschlagen der AGB-Abwehrklausel (siehe weiter unten) die EVB-IT AGB nicht mehr überschrieben werden. Vielmehr neutralisieren sich widersprechende Regelungen in den beiden AGB und es gilt stattdessen das Gesetz.

Wenn notwendig, kann durch Wahl des Ankreuzfeldes unterhalb der Tabelle eine Rangfolge der Anlagen festgelegt werden. Dies kann sinnvoll sein, um z.B. dafür zu sorgen, dass die Leistungsbeschreibung stets vorrangig vor anderen Dokumenten gilt. Stets nachrangig zu den bisher genannten Bedingungen gelten dann gemäß **Nummer 1.2.3** die VOL/B. Dies entspricht ihrem Charakter als allgemeine Regelung für Lieferungen und Leistungen.

AGB-Abwehrklausel, Geltung von AGB von Auftragnehmern: Soweit Auftragnehmer ihren Angeboten AGB beilegen oder darauf Bezug nehmen, müssen sie regelmäßig aus dem Vergabeverfahren ausgeschlossen werden (es sei denn der Auftraggeber hat dies ausdrücklich zugelassen). Ist ein Ausschluss versehentlich nicht erfolgt, würden diese AGB aber Vertragsbestandteil werden. Deshalb sollen diese AGB durch die weiteren Regelungen unter der **Nummer 1.2.3** ausgeschlossen werden. Die Geltung solcher Abwehrklauseln ist jedoch nicht ganz unumstritten, da es sich dabei ebenfalls um AGB handelt. Es ist daher unabhängig von diesen Regelungen darauf zu achten, dass unerwünschte AGB auch tatsächlich nicht Vertragsbestandteil werden. Nicht gemeint ist jedoch die Abwehr von einzelnen Formulierungen des Auftragnehmers, die er in seinem Angebot wiederholt und die deswegen ggf. als vorformuliert gelten könnten.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 4 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beiliegenden Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB zugelassen ist.

Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☐ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)
- ☐ Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)
- ☐ Hotline
- ☐ Sonstige Instandhaltungsleistungen

3 Beschreibung der Hardware, die Gegenstand der Instandhaltungsleistungen ist

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zum Kauf der Hardware ¹	Standort	Anzahl
1	2	3	4

¹ Die Angabe des Vertrages zum Kauf der Hardware ist nur notwendig, wenn in Nummer 5.1 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche vereinbart wird.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Instandhaltungsleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Instandhaltungsleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- ☐ folgendem Datum: _____
- ☐ dem Tag nach der Lieferung der Hardware
- ☐ zu dem/n in Anlage Nr. _____ vereinbarten Zeitpunkt(en)

jeweils

- ☐ unbefristet,
- ☐ mindestens jedoch für die Dauer von _____ Monaten (Mindestvertragsdauer)
- ☐ für die Dauer von _____ Monaten
- ☐ für den/die in Anlage Nr. _____ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

die vereinbarten Instandhaltungsleistungen zu erbringen.

4.2 Kündigung von Instandhaltungsleistungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 17.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).
- ☐ Abweichend von Ziffer 17.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Hardware) aus Anlage Nr. _____.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



Nummer 2, Übersicht über die vereinbarten Leistungen

Hier findet sich eine Übersicht über die möglichen Leistungen im Sinne einer Zusammenfassung für Vorgesetzte bzw. das Management. Maßgeblich für den vereinbarten Leistungsumfang sind aber die ab Nummer 4 folgenden Detailregelungen.

Nummer 3, Beschreibung der Hardware, die Gegenstand der Instandhaltungsleistungen ist

In **Spalte 2** ist die Produktbezeichnung der zu instandzuhaltenden Hardware, in **Spalte 3** deren Standort und in **Spalte 4** die Menge der Hardwareprodukte einzutragen

Nummer 4., Beginn/ Dauer Kündigung der Instandhaltungsleistungen

Nummer 4.1 Beginn/Dauer der Instandhaltungsleistungen

Wird nur der Beginn des Vertrages und kein Ende eingetragen, läuft der Vertrag **unbefristet**, bis er von einer der Parteien gekündigt wird (siehe unten). In diesem Fall sollte das **vierte Ankreuzfeld** aktiviert werden. Über das **Unterankreuzfeld** kann eine Mindestvertragsdauer vereinbart werden. In diesem Fall ist der früheste Kündigungs-termin der Ablauf dieser Frist

Soll der Beginn und das Vertragsende festgelegt werden, läuft der Vertrag befristet. Es ist ein Ende der Vertragsdauer in den **letzten beiden Ankreuzfeldern** einzutragen. In diesem Fall kann der Vertrag nur außerordentlich gekündigt werden (siehe hierzu Nummer 4.2). Er ist ansonsten am Ende der Vertragsdauer beendet, ohne, dass es einer Kündigung bedarf.

Nummer 4.2 Kündigung von Instandhaltungsleistungen

Achtung! Anders als in den EVB-IT Instandhaltung aus dem Jahre 2002 beträgt die Standardkündigungsfrist für beide Parteien von unbefristeten Instandhaltungsverträgen **sechs** statt **drei** Monate. Diese Frist wurde verlängert, um dem Auftraggeber im Kündigungsfall zu ermöglichen, noch rechtzeitig eine neue Ausschreibung zur Verpflichtung eines Nachfolgeauftragnehmers durchführen zu können. Hier können davon abweichende Fristen, z.B. die alte Frist von drei Monaten oder für Auftragnehmer und Auftraggeber unterschiedliche Kündigungsfristen vereinbart werden. Gemäß Ziffer 17 kann in dem dort genannten Fall die Instandhaltung auch für einzelne Produkte gekündigt werden (Teilkündigung). Wenn dies nicht sachgerecht ist oder der Anbieter dies nicht so anbietet, kann die Teilkündigungsmöglichkeit hier ausgeschlossen werden.

Besonderheit bei befristeten Verträgen und Verträgen mit automatischer Verlängerung

Wenn ein Instandhaltungsvertrag befristet ist oder immer wieder automatische Verlängerungen um eine bestimmte Zeit vorsieht, dann kann er grundsätzlich in der Zwischenzeit nur außerordentlich gekündigt werden. Abweichend davon sehen die Instandhaltungs-AGB ein Sonderkündigungsrecht (auch auf Teilkündigung) vor, wenn eine Hardware endgültig nicht mehr genutzt werden soll. Allerdings ist für diesen Fall geregelt, dass der Anbieter dann eine Art Entschädigung erhält. Dies geschieht dadurch, dass dieser sofort nach der Kündigung keine Instandhaltungsleistungen mehr erbringen muss, aber die Kündigung erst nach der Hälfte der ursprünglich vereinbarten Restlaufzeit wirksam wird und dementsprechend solange noch die Instandhaltungsvergütung gezahlt werden muss. Um das zu vermeiden, können über die **letzten beiden Ankreuzfelder** abweichende Regelungen getroffen werden, z.B. eine entschädigungslose Kündigungsmöglichkeit. Dabei ist aber auch zu bedenken,

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 5 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☐ Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

5 Vergütung**5.1 Vergütung für die Instandhaltungsleistungen**

- ☐ Der Pauschal festpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) beträgt monatlich _____ Euro.
- ☐ Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- oder
- ☐ Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Hardware aus dem in Nummer 3 bezeichneten Kaufvertrag wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale* in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- ☐ Der Pauschal festpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Hardware aus Nummer 3, lfd. Nr. ...	Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Kaufvertrag	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____

- ☐ Der Pauschal festpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig _____.
- ☐ Ausgenommen von der jeweiligen Instandhaltungspauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.
- ☐ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. _____.
- 5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände***
- ☐ Bei Vergütung nach Aufwand werden Ersatzgegenstände* (Ersatzhardware*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*) gemäß Anlage Nr. _____ vergütet.
- ☐ Abweichend von den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart, dass der Pauschal festpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) nicht die in Anlage _____ genannten Kosten für die dort ausgewiesenen Ersatzgegenstände* enthält.

5.3 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- ☐ gemäß Ziffer 10.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB:
- ☐ für die monatliche Instandhaltungspauschale gemäß Nummer 5.1.
- ☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



dass sich dadurch das Kalkulationsrisiko des Anbieters erhöht, was wiederum zu höheren Preisen oder dazu führen kann, dass der Anbieter monieren könnte, dass ihm eine kaufmännisch sorgfältige Kalkulation nicht zumutbar sei. Da auch schon das standardmäßige Sonderkündigungsrecht kalkulatorische Auswirkungen haben könnte, ist immer dann, wenn die Hardware auf keinen Fall vorzeitig außer Betrieb genommen wird, zu erwägen, das Sonderkündigungsrecht auszuschließen.

Die vorgenannten Möglichkeiten bestehen entsprechend bei teilweiser Ausübung des Sonderkündigungsrechts. Dabei ist jedoch zusätzlich zu beachten, dass die Nutzung des nicht gekündigten Teils der Hardware auch technisch sinnvoll sein muss.

Nummer 5, Vergütung**Nummer 5.1 Vergütung für die Instandhaltungsleistungen**

Hier können verschiedene Varianten der Instandhaltungspauschale vereinbart werden. Mit dem **ersten Hauptankreuzfeld** kann eine monatliche Pauschale für die Instandhaltungsleistungen vereinbart werden. Die Instandhaltungspauschale ist gemäß Ziffer 10.1 der AGB ein Pauschal festpreis, soweit nichts anderes vereinbart ist. Dieser ist am Ende der AGB definiert als eine nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die im Rahmen der Instandhaltungspauschale zu erbringenden Leistungen geschuldet wird. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten und Kosten für Ersatzgegenstände sind in dem Pauschal festpreis enthalten.

Über das **erste Unterankreuzfeld** kann eine abweichende Pauschale für eine gewisse Zeit vereinbart werden. Dies kann zum Beispiel eine Erhöhung der Pauschale sein, wenn der Auftragnehmer eine fremde Hardware zu betreuen übernimmt und für die erste Zeit nach Vertragsschluss einen erhöhten Aufwand für die Instandsetzung der Hardware erwartet.

Über das **zweite Unterankreuzfeld** kann eine reduzierte Pauschale für die Zeit bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist für die gekaufte Hardware vereinbart werden. Das ist vor allem dann sinnvoll, wenn die Hardware auch vom Auftragnehmer gekauft worden ist und aus diesem Kaufvertrag noch nicht verjährte Gewährleistungsansprüche bestehen. Dieser Regelungsmöglichkeit liegt der Gedanke zu Grunde, dass **sowohl** der Instandhaltungsvertrag **als auch** der Kaufvertrag nach der Lieferung im Rahmen der Mängelhaftung Ansprüche des Auftraggebers auf Beseitigung von Mängeln (Gewährleistung) begründen. Diese Mängelbeseitigungsverpflichtung im Rahmen der Gewährleistung wird der Auftragnehmer im Kaufpreis einkalkuliert haben. Bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist zahlt der Auftraggeber somit in gewisser Weise für die gleichen Leistungen doppelt. Es ist daher nicht abwegig, für diese Zeit eine geringere Instandhaltungspauschale zu vereinbaren.

Der Vertrag geht davon aus, dass in der Regel eine Instandhaltungspauschale vereinbart wird und nicht etwa mehrere solcher Pauschalen. Über die **Tabelle**, die mit dem **zweiten Hauptankreuzfeld** ausgewählt werden kann, ist es aber möglich, differenziert zu regeln, welcher Anteil der Instandhaltungspauschale auf ein bestimmtes Produkt entfällt. Ebenso können differenziert Reduzierungen der Anteile an der Instandhaltungspauschale für den Zeitraum der Mängelhaftung sowie abweichende Beträge für andere Zeiträume vereinbart werden, um z.B. eine intensivere Instandhaltung in Spitzenzeiten abzudecken. Bei den konkreten Regelungen zu den Instandhaltungsleistungen in Nummer 7 können die Vergütungsanteile an der Instandhaltungspauschale ausgewiesen werden, die auf die einzelnen Instandhaltungsleistungen entfallen. Bei den einzelnen Instandhaltungsleistungen kann zudem jeweils vereinbart werden, dass bestimmte Leistungen gegen eine Vergütung nach Aufwand erbracht werden sollen. In diesem Fall ist hier unter Nummer 5.1 das **vorletzte Ankreuzfeld** mit auszuwählen.

Nummer 5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 5 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☐ Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

5 Vergütung**5.1 Vergütung für die Instandhaltungsleistungen**

- ☐ Der Pauschalpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) beträgt monatlich _____ Euro.
- ☐ Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- oder
- ☐ Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Hardware aus dem in Nummer 3 bezeichneten Kaufvertrag wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale* in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- ☐ Der Pauschalpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Hardware aus Nummer 3, lfd. Nr. ...	Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Kaufvertrag	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____

- ☐ Der Pauschalpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig _____.
- ☐ Ausgenommen von der jeweiligen Instandhaltungspauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.
- ☐ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. _____.
- 5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände***
- ☐ Bei Vergütung nach Aufwand werden Ersatzgegenstände* (Ersatzhardware*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*) gemäß Anlage Nr. _____ vergütet.
- ☐ Abweichend von den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart, dass der Pauschalpreis* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) nicht die in Anlage _____ genannten Kosten für die dort ausgewiesenen Ersatzgegenstände* enthält.

5.3 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- ☐ gemäß Ziffer 10.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB:
- ☐ für die monatliche Instandhaltungspauschale gemäß Nummer 5.1.
- ☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



Gemäß der Definition in den AGB ist der Begriff Ersatzgegenstand der Oberbegriff für Ersatzhardware, Ersatzteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien, die im Rahmen der Instandhaltungsleistungen zum Einsatz kommen. Dabei ist eine Ersatzhardware eine neue Hardware, die eine defekte Hardware ersetzt, ein Ersatzteil, ein Teil zum Ersatz eines defekten Teils einer Hardware, um deren ursprüngliche Funktion wiederherzustellen (z.B. eine neue Festplatte), ein Verschleißteil ein Teil der Hardware, das auch bei bestimmungsgemäßigem Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware ihre Funktionsfähigkeit verlieren kann (z.B. Druckerwalze, Akkus). Verbrauchsmaterialien sind Teile der Hardware, die auch bei bestimmungsgemäßigem Gebrauch aufgebraucht werden (z.B. Druckertoner). Ziffer 6 der AGB enthält Regelungen zur Qualität und zum Einsatz der Ersatzgegenstände. Zur Vergütung von Ersatzgegenständen sieht Ziffer 10.4 der AGB vor, dass diese in einem vereinbarten Pauschalpreis (Instandhaltungspauschale) enthalten sind. Lediglich bei der Vereinbarung einer Vergütung nach Aufwand für eine Instandhaltungsleistung sollen Ersatzgegenstände entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen über das **erste Ankreuzfeld** vergütet werden. Will der Auftraggeber aber trotz Vereinbarung einer Instandhaltungspauschale eine gesonderte Vergütung für die Ersatzgegenstände vereinbaren, kann er dies über das **zweite Ankreuzfeld** regeln. Eine gesonderte Vergütung von Ersatzgegenständen zusätzlich zur Instandhaltungspauschale kann im Einzelfall sinnvoll sein, wenn der Auftragnehmer nicht belastbar kalkulieren kann, in welchem Umfang Ersatzgegenstände in der Vertragslaufzeit zum Einsatz kommen werden. Er wird hier ggf. solch hohe Risikozuschläge vornehmen müssen, dass es für den Auftraggeber günstiger sein wird, die Ersatzgegenstände im Bedarfsfall gesondert zu bezahlen. Oft können Ersatzhardware und Ersatzteile in die Pauschale eingerechnet werden. Dies gilt aber nicht immer für Verschleißteile und Verbrauchsmaterial. Für diese könnte dann eine gesonderte Vergütung vereinbart werden (z.B. in derselben Anlage).

Nummer 5.3, Preisanpassung

In Ziffer 10.6 der AGB, deren Geltung hier vereinbart werden **kann**, ist geregelt, dass die Vergütung erstmals zum Ablauf des **15. Monats** nach Beginn der Leistungserbringung und dann jeweils erneut nach weiteren 15 Monaten erhöht werden kann. Dies ergibt sich daraus, dass Erhöhungen jeweils nur angekündigt werden dürfen, wenn die aktuelle Vergütung bereits zwölf Monate gilt und eine Ankündigungsfrist von jeweils drei Monaten einzuhalten ist. Die Erhöhung darf jeweils maximal drei Prozent der vorher vereinbarten Vergütung betragen, muss angemessen sein und darf nicht entgegen der Markttendenz sein. Das bedeutet, dass der Auftraggeber die vereinbarte Preiserhöhung trotz Einhaltung der Grenze von 3% zurückweisen kann, wenn die Preise auf dem Markt für die jeweilige Instandhaltungsleistung nicht in gleichem Maße gestiegen sind.

Die Anwendung der Preisanpassungsregelung aus Ziffer 10.6 der AGB kann getrennt für die monatliche Instandhaltungspauschale und für die Stunden- bzw. Tagessätze aus Nummer 8.1 vereinbart werden. Alternativ kann eine ganz andere, eigene Regelung zur Preisanpassung vereinbart werden.

Nummer 5.4, Fälligkeit und Zahlung

Hier ist zu beachten, dass Vorauszahlungen, also auch die im Markt weit verbreitete Vorabzahlung für Instandhal-

EVb-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 6 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

5.4 Fälligkeit und Zahlung

Die Instandhaltungspauschale ist abweichend von Ziffer 10.3 EVb-IT Instandhaltungs-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern

- ☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals.
- ☐ jährlich bis zum ____ des laufenden Jahres.
- ☐ einmalig zum ____.
- ☐ gemäß Anlage Nr. ____.

- ☐ Die Instandhaltungspauschale ist abweichend von Ziffer 10.5 EVb-IT Instandhaltungs-AGB nicht 30 Tage sondern ____ Tage nach Fälligkeit und Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

5.5 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

6 Servicezeiten* für die Instandhaltungsleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.1		Hotline gemäß Nummer 7.3		ggf. sonstige Instandhaltungsleistungen gemäß Nummer 7.4	
	von	bis	von	bis	von	bis
1	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do						
an Arbeitstagen Freitags						
an Samstagen						
an Sonntagen						
an Feiertagen am Erfüllungsort						

7 Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 1.6 EVb-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, im Hinblick auf die Hardware aus Nummer 3 lfd. Nr. ____ auch solche Instandhaltungsleistungen zu erbringen, die vom Herstellersupport abhängen und für die der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet.

7.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)**7.1.1 Leistungsumfang**

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen* der Hardware gemäß Nummer 3 mit Ausnahme der Hardware gemäß Nummer 3 lfd. Nr. ____ zu beseitigen.
- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVb-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. ____.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVb-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



tungsleistungen für ein gesamtes Jahr, nur unter engen haushaltsrechtlichen Voraussetzungen möglich sind. Für Bundeseinrichtungen ergibt sich dies z.B. aus § 56 der Bundeshaushaltsordnung und der entsprechenden Verwaltungsvorschrift dazu. Hiernach dürfen Vorleistungen nur bewirkt werden, wenn dies allgemein üblich oder durch besondere Umstände gerechtfertigt ist. Darüber hinaus ergeben sich Beschränkungen auch aus anderen Verwaltungsvorschriften - für den Geschäftsbereich des BMI und BMVg beispielsweise aus entsprechenden Erlassen (Erlass des BMI v. 01.04.1987, GMBL 1987, S. 350 ff.; Erlass des BMVg v. 26.03.1986, VMBL 1986, S. 132 f.). In der Regel sollten Vorauszahlungen vermieden werden. Für Fälle, in denen eine nachschüssige Vergütung der Instandhaltung nicht möglich ist, hat sich die erste Ankreuzmöglichkeit als guter Kompromiss bewährt.

Nummer 6, Servicezeiten für die Instandhaltungsleistungen

Für diejenigen Instandhaltungsleistungen, deren Erbringung zu bestimmten Servicezeiten erfolgen soll, können hier Servicezeiten vereinbart werden. Soweit keine Servicezeiten vereinbart werden, gelten gemäß Ziffer 5 der AGB die Zeiten von Montag bis Freitag, 8:00 – 17:00 Uhr als Servicezeiten, es sei denn, es handelt sich um Feiertage am Erfüllungsort, der in Nummer 14.8 des Vertrages festgelegt wird.

Nummer 7, Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen

In Ziffer 1.6 der AGB ist geregelt, was zu gelten hat, wenn der Auftragnehmer faktisch keine Möglichkeit hat, eine geschuldete Instandhaltungsleistung zu erbringen, weil der Hersteller für eine Hardware keinen Support mehr anbietet. Der Auftragnehmer wird in diesem Fall von der Verpflichtung zur Leistung insoweit frei. Das bedeutet aber auch, dass, soweit für die Leistungserbringung eine Pauschalvergütung vereinbart ist, diese angemessen reduziert werden kann. Im Vertrag können hiervon abweichende Regelungen getroffen werden. Dies kann dazu führen, dass der Auftragnehmer, der absehen kann, dass z.B. der Support für eine Hardware ausläuft, im ausreichenden Umfang Ersatzteile auf Lager legen muss, um die Erfüllung des Instandhaltungsvertrages sicherzustellen. Eine solche Vereinbarung ist daher auf jeden Fall kalkulationserhöhend und sollte nur für Hardware gefordert werden, deren Hochverfügbarkeit unverzichtbar ist.

Nummer 7.1, Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)**Nummer 7.1.1 Leistungsumfang**

Über das **erste Ankreuzfeld** kann die Störungsbeseitigung für sämtliche Hardwareprodukte vereinbart werden, oder es können - durch Eintragungen im Textfeld - einzelne Produkte davon ausgenommen werden.

Über das **zweite Ankreuzfeld** kann vereinbart werden, dass der Auftragnehmer nicht zur Übernahme neuer Hardware im Rahmen der Störungsbeseitigung verpflichtet ist.

Diese Regelungsmöglichkeit hat folgenden Hintergrund: Gemäß Ziffer 2.3 der AGB kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber grundsätzlich verlangen, dass dieser eine Ersatzhardware übernimmt, wenn der Auftragnehmer eine Störung nicht durch Reparatur sondern durch Lieferung neuer Hardware beseitigen möchte. Der Auftraggeber ist jedoch unabhängig davon nicht verpflichtet, eine neue Hardware zu übernehmen, wenn diese von der zu ersetzenden wesentlich abweicht, weil ihm dies in einem solchen Fall nicht zuzumuten ist.

Wenn der Auftraggeber aber eine Übernahme in jedem Fall vermeiden möchte, z.B. weil er befürchtet, dass dies insgesamt größere Systemänderungen nach sich zieht, kann er das Ankreuzfeld in dieser Nummer nutzen, um einen solchen Anspruch des Auftragnehmers zu vermeiden.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 7 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

7.1.2 Kenntniserlangung von Störungen***7.1.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber**

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
☐ Postanschrift:	
☐ Telefon:	
☐ Fax:	
☐ E-Mail:	
☐ Web-Adresse des Ticketsystems	

wie folgt:

- ☐ auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 12.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB)
- ☐ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. _____
- ☐ mit Ticketsystem*
- ☐ des Auftragnehmers,
- ☐ des Auftraggebers,
- welches
- ☐ unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
- ☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____.
- ☐ formlos.

7.1.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen*

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen* (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen* zu verschaffen.

7.1.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

- ☐ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
1	2	3
betriebsverhindernde Störung*		
betriebsbehindernde Störung*		
leichte Störung*		

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 6 des Vertrages oder Ziffer 5.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 0 erlangen können.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Nummer 7.1.2, Kenntniserlangung von Störungen*****Nummer 7.1.2.1, Störungsmeldung durch den Auftraggeber**

In dieser Nummer muss in der Tabelle zunächst die für die Störungsannahme zuständige Stelle beim Auftragnehmer einschließlich ihrer Erreichbarkeit festgelegt werden. Es ist ratsam, das Feld möglichst vollständig auszufüllen, um möglichst viele Kommunikationswege zu eröffnen. Zur späteren Nachvollziehbarkeit einer Störungsmeldung empfiehlt sich aber zumindest (auch) eine Meldung der Störung per Fax, Brief oder E-Mail. Soll auch ein – schon aus Dokumentationsgründen sinnvolles - Ticketsystem gemäß dieser Nummer zum Einsatz kommen, kann ebenfalls die Adresse des Ticketsystems in der Tabelle aufgeführt werden.

Die AGB sehen in Ziffer 12 vor, dass die Störungsmeldung „in der Regel“ auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 zu erfolgen hat. „In der Regel“ bedeutet, dass die Meldung auf diesem Weg erfolgen sollte; dies aber nicht zwingend ist. Auch wenn der Auftraggeber eine Störungsmeldung in einer anderen Form abgibt, darf der Auftragnehmer sie nicht ignorieren. Ungeachtet dessen ist es aber aus praktischen Gründen klar anzuraten, durch entsprechende organisatorische Regelungen behördenintern sicherzustellen, dass Störungsmeldungen nachvollziehbar erfolgen.

Abweichend von der Regelung in den AGB kann über das zu dieser Nummer gehörende **erste Ankreuzfeld unter der Tabelle** festgelegt werden, dass die Störungsmeldung verbindlich auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 erfolgen muss.

Hinweis: Will die Vergabestelle neben dem Störungsmeldeformular auch das Ticketsystem nutzen, dann sollte sie regeln, dass Meldungen, die nicht über das Ticketsystem eingegangen sind, vom Auftragnehmer in das Ticketsystem zu übertragen und zu verwalten sind.

Über das **zweite Ankreuzfeld** unter der Tabelle kann eine andere Form der Störungsmeldung in einer Anlage vereinbart werden, z.B. die Nutzung eines vom Muster 1 abweichenden Störungsmeldeformulars oder die formlose Meldung.

Über das **dritte Ankreuzfeld** unter der Tabelle kann die Nutzung eines Ticketsystems vereinbart werden, ob dieses vom Auftragnehmer oder Auftraggeber gestellt wird und weitere Einzelheiten und Vorgaben zu Art und Umfang des Ticketsystems vereinbart werden.

Nummer 7.1.2.2, Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen*

Über das **erste Ankreuzfeld** kann vereinbart werden, dass der Auftragnehmer ein Monitoring-System einsetzt, um selbstständig Störungen zu erkennen. Dieses System muss den Vorgaben aus Ziffer 1.4 der AGB (siehe hierzu die dortigen Ausführungen) entsprechen. Außerdem kann über Satz 2 vereinbart werden, dass das System weitere Anforderungen erfüllen muss.

Andere Regelungen zur Kenntniserlangung von Störungen durch den Auftraggeber können in einer Anlage über das **zweite Ankreuzfeld** vereinbart werden.

Nummer 7.1.3, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

Über das **erste Hauptankreuzfeld** können hier feste Reaktions- und Wiederherstellungszeiten abhängig von Stö-

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 7 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

7.1.2 Kenntniserlangung von Störungen*

7.1.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
☐ Postanschrift:	
☐ Telefon:	
☐ Fax:	
☐ E-Mail:	
☐ Web-Adresse des Ticketsystems	

wie folgt:

- ☐ auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 12.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB)
- ☐ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. _____
- ☐ mit Ticketsystem*
- ☐ des Auftragnehmers,
- ☐ des Auftraggebers,
- welches
- ☐ unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
- ☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____
- ☐ formlos.

7.1.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen*

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen* (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen* zu verschaffen.

7.1.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

- ☐ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
1	2	3
betriebsverhindernde Störung*		
betriebsbehindernde Störung*		
leichte Störung*		

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 6 des Vertrages oder Ziffer 5.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 0 erlangen können.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



rungsklassen vereinbart werden. In diesem Fall kommt der Auftragnehmer bei deren Überschreitung in Verzug, es sei denn, dass er die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat. Wird hier nichts vereinbart, gilt Ziffer 5 der AGB, wonach unverzüglich mit den Arbeiten zu beginnen ist und diese in angemessener Frist abzuschließen sind.

Die Reaktionszeit ist im Definitionsteil der AGB definiert als der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Instandhaltungsleistungen zu beginnen hat. Aufgrund der Vielzahl der Anwendungsfälle der AGB konnte dort keine detailliertere Regelung getroffen werden. Für den einzelnen Anwendungsfall kann es sich jedoch empfehlen, über das **dritte Hauptankreuzfeld** (zweites unter der Tabelle) festzulegen, welche konkreten Maßnahmen ergriffen werden müssen, damit die Reaktionszeiten als eingehalten gelten, z.B. dass bis zum Ende der Reaktionszeit bereits eine Analyse des Problems stattgefunden haben muss oder der Auftragnehmer innerhalb der Reaktionszeit beim Auftraggeber vor Ort erscheint oder zumindest ein qualifizierter Rückruf stattgefunden haben muss.

Die Wiederherstellungszeit ist im Definitionsteil der AGB definiert als der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Instandhaltungsleistungen erfolgreich abzuschließen hat.

Die Vereinbarung von festen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten ist insbesondere dann empfehlenswert, wenn der rechtzeitige Beginn der Störungsbeseitigung und deren rechtzeitiger Abschluss eine wesentliche Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit von Organisationseinheiten oder Aufgabenbereichen ist.

Hinweis: Für den Fall, dass feste Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten vereinbart sind, wird damit die Ziffer 11.2 AGB „aktiviert“. Diese sieht für den Fall der Überschreitung dieser Zeiten vor, dass der Auftragnehmer für jeweils angefangene 25 % Überschreitung innerhalb der Servicezeiten eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1 % der jährlichen Vergütung, maximal jedoch 1 % der jährlichen Vergütung, pro Verzugsfall zu zahlen hat. Insgesamt darf aber die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafen nicht mehr als 5 % der jährlichen Vergütung betragen.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen ausschließlich innerhalb der in Nummer 6 für die Instandhaltungsleistungen vereinbarten Servicezeiten. Diese Regelung ergibt sich aus dem Definitionsteil der AGB und wurde (da so entscheidend für die Berechnung) unterhalb der Tabelle wiederholt. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, und ist über das zweite Hauptankreuzfeld nichts anderes vereinbart, beginnt die Reaktions- oder Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Dies ist so in den AGB definiert und wird unterhalb der Tabelle nochmals aufgeführt.

Über das **zweite Hauptankreuzfeld** (erstes unter der Tabelle) kann aber vereinbart werden, dass die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für bestimmte Störungsklassen auch rund um die Uhr laufen (**erstes Unterankreuzfeld**) oder in anderen vereinbarten Zeiten (**zweites Unterankreuzfeld**).

Man kann hier also vereinbaren, dass für bestimmte Probleme diese Zeiten ausgedehnt werden. Dies ist natürlich ein ganz erheblicher Kalkulationsfaktor für den Auftragnehmer. Deshalb sollte man dies nur vereinbaren, wenn es dafür ein dringendes Bedürfnis gibt.

Achtung! Es wird empfohlen, Reaktionszeiten zu vereinbaren. Bei der Beseitigung von Hardwarestörungen ist der Auftragnehmer in der Regel in der Lage, Wiederherstellungszeiten anzubieten und zu kalkulieren, weil Hardware

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 8 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
- ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*, d.h. an allen Tagen rund um die Uhr.
- ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____
- ☐ Die Reaktionszeiten* und Wiederherstellungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wie folgt definiert: _____
- ☐ Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* werden in Anlage Nr. _____ für die dort abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

7.1.4 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Instandhaltungspauschale enthalten.
- ☐ Der Vergütungsanteil an der Instandhaltungspauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)**7.2.1 Leistungsumfang**

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu bestimmten Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vollumfänglichen Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen* der Hardware gemäß Nummer 3 zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für folgende Hardware _____ oder für die in Anlage Nr. _____ aufgeführte Hardware angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen* zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft nicht verpflichtet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung des aktuellen Zustandes der Hardware (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis vom aktuellen Zustand der Hardware zu verschaffen.

7.2.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft ist in der Instandhaltungspauschale enthalten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Instandhaltungspauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1.
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



ausgetauscht werden kann. Dennoch erfordert die Vereinbarung von Wiederherstellungszeiten Augenmaß. Statt feste Vorgaben für Wiederherstellungszeiten zu machen, sollte daher erwogen werden, diese vom Auftragnehmer anbieten zu lassen und diese dann zu bewerten. Dies gilt umso mehr, wenn noch ungewiss ist, welche Hardware angeboten wird. Wird eine kurze Wiederherstellungszeit vereinbart, erübrigt sich die Vereinbarung von Reaktionszeiten. Bei Vereinbarung von längeren Wiederherstellungszeiten ist zu erwägen, ob zusätzlich Reaktionszeiten vereinbart werden, um möglichst frühzeitige Aktivitäten zur Störungsbeseitigung sicherzustellen.

Achtung! Kurze Reaktions- und insbesondere Wiederherstellungszeiten sind preisbildende Faktoren.

Nummer 7.1.4, Vergütung

Die Vergütung für die Störungsbeseitigung kann als Teil der Instandhaltungspauschale vereinbart werden. Dies wird über das **erste Ankreuzfeld** geregelt. Alternativ kann die Störungsbeseitigung über das **zweite Ankreuzfeld** nach Aufwand vergütet werden. Dabei können auch Obergrenzen festgelegt werden. Siehe hierzu die Hinweise zu Ziffer 10 der AGB.

Nummer 7.2, Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

Mit der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft können Leistungen zur Vermeidung zukünftiger Störungen der Hardware vereinbart werden. Dies umfasst z.B. den regelmäßigen Austausch von Verschleißteilen und den Austausch von Hardwareteilen rechtzeitig vor Ende ihres Lebenszyklus (siehe Ziffer 2.2 der AGB). Erfasst ist auch die Überlassung und Installation von neuen Programmständen von hardwarenaher Software, z.B. Firmware, Microcodes und Treibersoftware, jeweils soweit diese zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlich sind.

Nummer 7.2.1, Leistungsumfang

Über das **erste Hauptankreuzfeld** können bestimmte vorbeugende Leistungen vereinbart werden.

In diesem Fall ist darauf zu achten, dass die betroffene Hardware und die zu erbringenden Leistungen des Auftragnehmers im Einzelnen und vollständig aufgeführt werden. Es können z.B. folgende vorbeugende Maßnahmen vereinbart werden:

- Austausch von Verschleißteilen mit konkreter Bezeichnung der Verschleißteile,
- Ersatz von Verbrauchsmaterial mit konkreter Bezeichnung des Verbrauchsmaterials,
- vorbeugender Austausch von Hardwarekomponenten.

Bei Hardware, auf deren ständige Verfügbarkeit es in besonderem Maße ankommt, kann es sinnvoll sein, in diesem Zusammenhang in der Anlage ein Wartungskonzept zu vereinbaren. In einem Wartungskonzept können Strategie, Methodik und Vorgehensweise verbindlich festgelegt werden, um ein bestimmtes Wartungsziel zu erreichen. Ziel könnte zum Beispiel sein, die Hardware auf dem aktuellsten Stand zu halten, Neuerungen einzupflegen und auf bekannte Sicherheitslücken der Hardwarehersteller zu reagieren. In einem Wartungskonzept kann auch ein IT-Sicherheitskonzept enthalten sein.

Wird das **zweite Hauptankreuzfeld** gewählt, werden keine besonderen Maßnahmen zur Störungsvermeidung vereinbart, sondern ein vollumfänglicher Störungsvermeidungsservice. Der Auftraggeber kann über das **erste**

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 8 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
- ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*, d.h. an allen Tagen rund um die Uhr.
- ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____
- ☐ Die Reaktionszeiten* und Wiederherstellungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wie folgt definiert: _____
- ☐ Die Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten* werden in Anlage Nr. _____ für die dort abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

7.1.4 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Instandhaltungspauschale enthalten.
- ☐ Der Vergütungsanteil an der Instandhaltungspauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)**7.2.1 Leistungsumfang**

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu bestimmten Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vollumfänglichen Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen* der Hardware gemäß Nummer 3 zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für folgende Hardware _____ oder für die in Anlage Nr. _____ aufgeführte Hardware angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen* zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft nicht verpflichtet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung des aktuellen Zustandes der Hardware (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis vom aktuellen Zustand der Hardware zu verschaffen.

7.2.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft ist in der Instandhaltungspauschale enthalten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Instandhaltungspauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1.
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



Unterankreuzfeld Vorgaben zur vollumfänglichen Wartung in einer Anlage einbeziehen. Er kann aber auch den vollumfänglichen Wartungsservice nur für bestimmte Hardware vereinbaren (**zweites Unterankreuzfeld**) und ebenfalls in einer Anlage festlegen, wie dieser Leistungen im Einzelnen ausgestaltet sind.

Achtung: Eine solche Vereinbarung zur Erbringung vollumfänglicher, vorbeugender Maßnahmen („Rundum-Sorglospaket“) ist ein preisbildender Faktor. Die Vergütung für die Instandhaltung ist u.U. entsprechend hoch. Eine solche Vereinbarung empfiehlt sich daher nur dann, wenn die Hochverfügbarkeit einer Hardware gewährleistet werden muss oder bei bestimmter Hardware ein hoher Verschleiß zu erwarten ist.

Über das **dritte Hauptankreuzfeld** kann wie bei der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (siehe auch Nummer 7.1) vereinbart werden, dass der Auftraggeber nicht zur Übernahme neuer Hardware im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft verpflichtet ist.

Nummer 7.2.2, Vergütung

Die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft kann als Teil der Instandhaltungspauschale vereinbart werden. Dies wird über das **erste Ankreuzfeld** geregelt. Alternativ kann die Störungsbeseitigung über das **zweite Ankreuzfeld** nach Aufwand vergütet werden. Dabei können auch Obergrenzen festgelegt werden. Siehe hierzu die Hinweise zu Ziffer 10 der AGB.

Nummer 7.3 Hotline

Wenn eine Hotline vereinbart werden soll, ist das **erste Hauptankreuzfeld** auszuwählen. In diesem Fall kann die Hotline zu den Servicezeiten in Anspruch genommen werden, die sich aus der der Tabelle in Nummer 6 ergeben (siehe dazu auch Nummer 6).

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 9 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

7.3 Hotline**7.3.1 Umfang der Leistungen**

- ☐ Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.4 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.3 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,
- ☐ das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
- ☐ das gemäß Anlage Nr. _____ qualifiziert ist.
- ☐ Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Hardware beantwortet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. _____ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten _____ in englischer Sprache.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nur in nachfolgendem Umfang berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme und Zuordnung von Anrufen einzusetzen,
- ☐ soweit nur ein einheitliches Kennzeichen zur Identifizierung verwendet wird;
- ☐ nicht mehr als _____ (Anzahl) Auswahlalternativen pro Ebene abgefragt werden;
- ☐ der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens auf der _____ (z.B. zweiten) Ebene erfolgt;
- ☐ der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens nach _____ (Anzahl) Minuten erfolgt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.5 EVB-IT Instandhaltungs-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über _____ anzubieten (z.B. Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- ☐ Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- 7.3.2 Vergütung**
- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Instandhaltungspauschale* enthalten.
- ☐ Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.4 Sonstige Instandhaltungsleistungen

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. _____ konkret beschriebenen sonstigen Instandhaltungsleistungen.
- ☐ Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen; die Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen ist in der Instandhaltungspauschale* enthalten.
- ☐ Die gesonderte monatliche Pauschale für die sonstigen Instandhaltungsleistungen beträgt _____.
- ☐ Die Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

EVB-IT

Die AGB enthalten umfangreiche Regelungen zur Hotline und stellen hohe Anforderungen an den Auftragnehmer und seine Serviceabteilung. Dies kann einerseits zu höheren Preisen führen und andererseits auch dazu, dass diese Anforderungen nicht von jedem Auftragnehmer erfüllt werden können. Daher sollte geprüft werden, inwieweit im Vertrag von den Vorgaben der AGB abgewichen werden soll. Die verschiedenen Ankreuzfelder bieten entsprechende Möglichkeiten.

Mit dem **zweiten Hauptankreuzfeld** kann eine über Ziffer 2.4 der AGB (dort Ziffer 2.4.3) hinausgehende Qualifikation der Mitarbeiter an der Hotline vereinbart werden, z.B. deren Fähigkeit, auch komplexe Fragen zur Nutzung zu beantworten (**erstes und zweites Unterankreuzfeld**), was ein preisbildender Faktor sein kann. Gemäß Ziffer 2.4.3 der AGB müssen diese hingegen nur in der Lage sein, Störungsmeldungen einer ersten Klärung zuzuführen.

Gemäß Ziffer 2.4.1 der AGB müssen Fragen zur Nutzung der Hardware nur beantwortet werden, wenn dies im Vertrag vereinbart ist. Dies kann über das **dritte Hauptankreuzfeld** geschehen.

Das **vierte Hauptankreuzfeld** ist anzukreuzen, wenn bereits im Rahmen der Hotline ein Remote-Zugriff zum Zwecke der Störungsbeseitigung erfolgen soll. Häufig lassen sich Fehlererscheinungen im Dialog von Nutzer und Hotline-Mitarbeiter besonders gut diagnostizieren und schnell beseitigen.

Anders als viele Hotline-Regelungen von Hardwareanbietern ist gemäß Ziffer 2.4.2 der AGB **jeder** geschulte Nutzer beim Auftraggeber zur Inanspruchnahme der Hotline berechtigt. Dies kann zu einem hohen Anfrageaufkommen und damit gerade bei großen Behörden zu höheren Kosten für die Hotline führen. Über das **fünfte Hauptankreuzfeld** kann die Nutzung der Hotline auf einige besonders qualifizierte Nutzer beschränkt werden, die ihrerseits die Anfragen der anderen Nutzer annehmen und filtern (Eingangskanal, ggf. 1st Level Support).

Ebenfalls anders als viele Hotline-Angebote von IT-Anbietern sieht Ziffer 2.4.3 Satz 2 der AGB vor, dass die Hotline stets deutschsprachig zu besetzen ist. Über das **sechste Hauptankreuzfeld** können Zeiten vereinbart werden, zu denen eine englischsprachige Hotline ausreichend ist, die z.B. aus den USA oder Indien bereitgestellt wird.

In Ziffer 2.4.4 der AGB ist vorgesehen, dass der Auftragnehmer bei der Hotline zu einer ersten Zuordnung von Anrufen automatische Sprachdialogsysteme einsetzen darf. Änderungen dazu können über die **Hauptankreuzfelder 7 und 8** vorgenommen werden. Den Einsatz solcher Systeme zu begrenzen oder auszuschließen kann sinnvoll sein, weil gerade Systeme großer Anbieter oft sehr viele Auswahl-/Autorisierungsebenen aufweisen, was den Mitarbeitern des Auftraggebers naturgemäß die Inanspruchnahme der Hotline erschwert und zuweilen sogar dazu führt, dass diese die Hotline nicht oder nur noch sehr ungern in Anspruch nehmen.

In Ziffer 2.4.5 der AGB ist u.a. vorgesehen, dass Störungen mit hoher personeller Kontinuität bearbeitet werden sollen. Gleichwohl ist es danach möglich, dass eine Störung durch mehrere Mitarbeiter bearbeitet wird, wenn der Bearbeitungsfortschritt protokolliert wird und durch den Mitarbeiterwechsel kein wesentlicher Zeitverlust entsteht. Mit dem **neunten Hauptankreuzfeld** kann ein Mitarbeiterwechsel gänzlich untersagt werden. Es ist jedoch sorgfältig zu prüfen, ob diese Forderung im konkreten Anwendungsfall realistisch und bezahlbar ist.

Das **vorletzte Hauptankreuzfeld** ermöglicht abweichend von Ziffer 2.4.6 der AGB eine Hotline z.B. über Mehr-

EVb-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 9 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

7.3 Hotline**7.3.1 Umfang der Leistungen**

- ☐ Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.4 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.3 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,
- ☐ das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
- ☐ das gemäß Anlage Nr. _____ qualifiziert ist.
- ☐ Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Hardware beantwortet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. _____ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten _____ in englischer Sprache.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nur in nachfolgendem Umfang berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme und Zuordnung von Anrufen einzusetzen,
- ☐ soweit nur ein einheitliches Kennzeichen zur Identifizierung verwendet wird;
- ☐ nicht mehr als _____ (Anzahl) Auswahlalternativen pro Ebene abgefragt werden;
- ☐ der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens auf der _____ (z.B. zweiten) Ebene erfolgt;
- ☐ der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens nach _____ (Anzahl) Minuten erfolgt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.5 EVB-IT Instandhaltungs-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über _____ anzubieten (z.B. Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- ☐ Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

7.3.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Instandhaltungspauschale* enthalten.
- ☐ Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.4 Sonstige Instandhaltungsleistungen

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. _____ konkret beschriebenen sonstigen Instandhaltungsleistungen.
- ☐ Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen; die Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen ist in der Instandhaltungspauschale* enthalten.
- ☐ Die gesonderte monatliche Pauschale für die sonstigen Instandhaltungsleistungen beträgt _____.
- ☐ Die Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



wertdienstenummern anzubieten. Dies kann sinnvoll sein, wenn der Anbieter generell nur so verfährt. Allerdings ist dies bei der Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots zu berücksichtigen, weil dadurch die tatsächlichen Kosten des Angebots höher ausfallen, als es das Angebot suggeriert.

Nummer 7.3.2, Vergütung

Sofern die Hotline mit der vereinbarten Instandhaltungspauschale abgegolten sein soll, ist das **erste Hauptankreuzfeld** auszuwählen. Über das **zweite Hauptankreuzfeld** kann vereinbart werden, dass die Hotline nach Aufwand zusätzlich zu vergüten ist. Dabei können auch Obergrenzen vereinbart werden. Siehe hierzu u.a. die Ausführungen zu Ziffer 10 der AGB. In diesem Fall wird lediglich der Aufwand vergütet, der bei der jeweiligen Inanspruchnahme der Hotline entsteht.

Nummer 7.4, sonstige Instandhaltungsleistungen

Hier können weitere Instandhaltungsleistungen vereinbart werden, z.B. Administrationsleistungen, Konfigurationsleistungen, Beratungsleistungen und ähnliches. Die Vergütung kann entweder pauschal oder nach Aufwand erfolgen. Dabei können auch Obergrenzen vereinbart werden. Siehe hierzu u.a. die Ausführungen zu Ziffer 10 der AGB.

Nummer 8, Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand**Nummer 8.1, Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand**

In Spalte 2 ist die Leistungskategorie (z. B. Programmierer, Systemarchitekt, Assistenzkraft) des einzusetzenden Personals einzufügen. In den Spalten 3 und 4 können Stunden- bzw. Tagessätze für diese Kategorien angegeben werden. Die Spalten 5 - 9 ermöglichen die Vereinbarung von Zuschlägen in % auf den jeweiligen Stunden- bzw. Tagessatz für die verschiedenen Zeiten der Leistungserbringung.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Seite 10 von 14

8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der Geschäftszeit		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stunden-satz	Tagessatz	Arbeitstage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäfts-zeit	Samstag		Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort	
				von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1				____ %	____ %	____ %	____ %	____ %
Kategorie 2				____ %	____ %	____ %	____ %	____ %
Kategorie 3				____ %	____ %	____ %	____ %	____ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

Arbeitstag	Geschäftszeit			
Montag bis Donnerstag	von		bis	Uhr
Freitag	von		bis	Uhr

☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____

8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

☐ Abweichend von Ziffer 10.2.4 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.

☐ Abweichend von Ziffer 10.2.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.

☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____

8.3 Reisekosten/Reisezeiten/Nebenkosten*

☐ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisekosten/Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____

☐ Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.

☐ Nebenkosten* werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____

☐ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____

8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

☐ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. _____ vereinbart.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.

Version 2.0 vom 17.03.2016

EVB-IT

Nummer 8.2, Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

Gemäß Ziffer 10.2 der AGB umfasst ein Personentag grundsätzlich acht Arbeitsstunden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden gemäß dieser Ziffer der AGB auch dann nicht mehr Stunden vergütet, wenn die betreffende Person länger arbeitet. Arbeitet sie jedoch weniger als acht Stunden, wird der Tagessatz nur anteilig gezahlt. Die Ankreuzfelder in dieser Nummer ermöglichen verschiedene Abweichungen von diesen Grundregeln: Über das **erste Ankreuzfeld** kann vereinbart werden, dass der Auftragnehmer berechtigt ist, bis zu zehn Stunden pro Person und Arbeitstag abzurechnen und im **zweiten Ankreuzfeld** kann vereinbart werden, dass die betreffende Person mindestens zehn Stunden pro Arbeitstag leisten muss, damit ein Personentag abgerechnet werden kann. Beide Alternativen tragen dem Bedürfnis des Auftragnehmers Rechnung, bei auswärtig zu erbringenden Leistungen die zur Verfügung stehende Zeit optimal zu nutzen, um zum Beispiel statt fünf nur vier Tage in der Woche vor Ort sein zu müssen.

Nummer 8.3, Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten

Es ist zu vereinbaren, ob und nach welchen Regelungen **Reisekosten** vergütet werden. Wird die Vergütung von Reisekosten vereinbart, ist durch Verweis auf eine als Anlage beizufügende Vergütungsregelung auch festzulegen, für welche Reisen, d.h. von wo nach wo und in welcher maximalen Höhe diese Kosten übernommen werden. Anderenfalls ist unklar, ob der Auftraggeber statt der einkalkulierten Reisen vom Sitz des Auftragnehmers zum Sitz des Auftraggebers die Kosten für Anreisen z. B. aus Madrid zum Auftraggeber nach München tragen muss. **Achtung!** Werden Reisekosten nicht vergütet, muss der Auftragnehmer diese Kosten in seinen Tages- bzw. Stundensätzen mit berücksichtigen, was die Kalkulation erschwert und die Sätze letztlich erhöht.

Nebenkosten sind gemäß Definition in den AGB Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig, aber weder Reisekosten noch Kosten für Ersatzgegenstände sind. Nebenkosten sollten in der Regel nicht erstattet werden. Ist dies im Einzelfall einmal anders, muss auf jeden Fall konkreter geregelt werden, welche Kosten jeweils als Nebenkosten gelten sollen.

Es ist hier auch zu vereinbaren, ob und nach welchen Regelungen **Reisezeiten** vergütet werden. In der Regel werden Reisezeiten bereits pauschal in den Vergütungssätzen enthalten sein. In diesem Fall ist das erste Ankreuzfeld auszuwählen. Nur ausnahmsweise wird die Vergütung von Reisezeiten angemessen sein. Dies kann z. B. bei angeordneten Reisen der Fall sein oder dann, wenn nur eine kurze Anwesenheit vor Ort notwendig ist. Für solche Fälle kann in den weiteren Ankreuzfeldern vereinbart werden, in welcher Höhe die Reisezeiten vergütet werden.

Nummer 9, Abnahme

Die AGB gehen in Ziffer 10.3 davon aus, dass bei Werkleistungen (z.B. bei der Störungsbeseitigung oder Aufstellung der Hardware, siehe auch Ziffer 1.2 der AGB) eine Abnahme stattfindet. **Weitere** Regelungen treffen die AGB nicht, weil in der Praxis eine solche Abnahme in der Regel stillschweigend erfolgen wird. In dieser Nummer können hierzu aber detaillierte Regelungen getroffen werden. Denkbar ist, dass - ähnlich wie bei den EVB-IT Service - eine Abnahme immer dann vorgesehen wird, wenn die Störungsbeseitigung wesentliche Eingriffe in die Hardware erfordert oder wenn eine Installation und Aufstellung der Hardware durch den Auftragnehmer vorgesehen ist.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 11 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

9 Abnahme

- ☐ Regelungen zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) _____ ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- ☐ Es gilt Ziffer 13.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 24 Monate _____ Monate beträgt.
- ☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 13.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB), gilt nicht.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

11 Abweichende Haftungsregelungen**11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung**

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen

- ☐ minimal das _____ fache (statt des Doppelten),
- ☐ maximal das _____ fache (statt des Vierfachen)

der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen

- ☐ pro Schadensfall _____ Euro.
- ☐ insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

11.2 Haftung für entgangenen Gewinn

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

12 Vertragsstrafen**12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten***

- ☐ Ziffer 11.2 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

- ☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Nummer 10, Mängelhaftung (Gewährleistung)**

Hier können von den AGB (siehe dort Ziffer 13) abweichende Regelungen für die Gewährleistung getroffen werden. Da in der Praxis häufig mit dem Ende des Instandhaltungsvertrages auch die Hardware nicht mehr weiter genutzt wird, spielt die Gewährleistung praktisch oft keine Rolle. Die AGB sehen daher auch lediglich eine 12-monatige Gewährleistungsfrist für die Mängel an den Instandhaltungsleistungen (z.B. Störungsbeseitigung, Installation) aber 24 Monate bei Mängeln an den Ersatzgegenstände vor. Eine generelle Ausdehnung der Gewährleistung auf die gesetzliche Frist von 24 Monaten wird in der Regel kalkulationsrelevant sein. Dies ist bei einer Änderung zu bedenken.

Soweit die zu instandzuhaltende Hardware außerhalb der EU bzw. der EFTA eingesetzt wird, ist es sinnvoll, das dritte Ankreuzfeld auszuwählen, damit die Rechtsmängelhaftung auch für eine solche Nutzung uneingeschränkt gilt. Gerade außerhalb der EU sind Angriffe von Dritten wegen einer Patentverletzung auch in Bezug auf Hardware durchaus denkbar.

Nummer 11, Haftungsregelungen**Nummer 11.1, Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung**

Während das Gesetz eine unbegrenzte Haftung des Auftragnehmers vorsieht, ist gemäß Ziffer 16 der AGB die Haftung auf das Doppelte der pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung begrenzt. Ist die Überlassungsvergütung niedriger als 25.000 Euro, beträgt die Haftungsobergrenze 25.000 Euro. Solche Haftungsbegrenzungen zugunsten des Auftragnehmers sind insoweit sinnvoll, als dass anderenfalls das Risiko des Auftragnehmers fast unkalkulierbar ist. Hohe oder gänzlich fehlende Haftungsbegrenzungen könnten daher dazu führen, dass die Angebotspreise steigen oder dazu, dass sich bestimmte Auftragnehmer nicht am Vergabeverfahren beteiligen. Insbesondere börsennotierten Unternehmen fällt es regelmäßig aufgrund ihrer internen Richtlinien, teilweise aber auch aufgrund externer Vorgaben (z. B. US-amerikanischen Revenue Recognition Rules) sehr schwer, Angebote ohne Haftungsbegrenzung abzugeben. Dies gilt zum Teil auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU).

Im **ersten Ankreuzfeld** kann statt des Doppelten zunächst ein anderes Vielfaches der Jahresvergütung für die Instandhaltung als Haftungsobergrenze vorgesehen werden. Das **zweite Ankreuzfeld** ermöglicht es, absolute Höchstbeträge pro Schadensfall und insgesamt zu vereinbaren.

Nummer 11.2, Haftung für entgangenen Gewinn

Das **Ankreuzfeld** ermöglicht es, zu vereinbaren, dass der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn des Auftraggebers haftet. Da Auftraggeber der öffentlichen Hand üblicherweise keinen Gewinn erwirtschaften, ist die Haftung dafür in den AGB standardmäßig ausgeschlossen. Das Ankreuzen dieses Feldes ist daher für die Einrichtungen sinnvoll, die zumindest teilweise auf Gewinnerzielung ausgerichtet sind.

Nummer 12, Vertragsstrafen

Hier können von Ziffer 11.2 der AGB abweichende Vertragsstrafen vereinbart werden. Die dortigen Standardregelungen zu den Vertragsstrafen für die Überschreitung von Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sollten in jedem Einzelfall kritisch geprüft und ggf. angepasst werden. Aufgrund der Vielzahl der denkbaren Fälle werden

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 11 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

9 Abnahme

- ☐ Regelungen zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) _____ ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- ☐ Es gilt Ziffer 13.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 24 Monate _____ Monate beträgt.
- ☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 13.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB), gilt nicht.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

11 Abweichende Haftungsregelungen**11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung**

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen
- ☐ minimal das _____ fache (statt des Doppelten),
- ☐ maximal das _____ fache (statt des Vierfachen)
- der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.
- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
- ☐ pro Schadensfall _____ Euro.
- ☐ insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.
- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

11.2 Haftung für entgangenen Gewinn

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

12 Vertragsstrafen**12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten***

- ☐ Ziffer 11.2 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

- ☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



die in den AGB vorgesehenen Beträge und Zyklen von 0,1 % des Auftragswerts pro 25 % der Überschreitung nicht immer passen.

In Spalte 2 der Tabelle kann daher ein anderer Wert als 25 % und in Spalte 3 ein anderer Betrag als 0,1 % des Auftragswerts angegeben werden. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte man dem Wert in Spalte 2 ein „jeweils“ hinzufügen. So wird klargestellt, dass die in Spalte 3 eingetragene Vertragsstrafe auch pro Überschreitung um den Wert aus Spalte 2 fällig wird.

Zur Problematik der Vereinbarung von Vertragsstrafen bei Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten siehe auch Kommentierung zu Nummer 7.1.3.

Nummer 12.3, Sonstige Vertragsstrafen

Hier ist es möglich, eine Vertragsstrafe für einen Verstoß gegen die Regelungen aus Ziffer 1.4 und/oder Ziffer 1.5 der AGB zu vereinbaren. Dies kann deshalb sinnvoll sein, weil Verstöße gegen diese Regelungen möglicherweise keine bezifferbaren Schäden verursachen und damit ein Verstoß ohne Vertragsstrafe praktisch kaum Konsequenzen hätte, wenn der Auftraggeber den Instandhaltungsvertrag nicht kündigen möchte oder faktisch nicht kündigen kann.

Nummer 13, Ansprechpartner (keine Kommentierung)

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 12 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*

- ☐ Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	____%	
	____%	
	____%	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

- ☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____

12.3 Sonstige Vertragsstrafen

- ☐ Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.4 oder Ziffer 1.5 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

13 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail): _____

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail): _____

14 Weitere Regelungen**14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers**

- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüber- prüfung Ü 1, 2 oder 3 ¹	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5

¹ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

- ☐ Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. _____ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.

- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____

14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- ☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. _____ zu unterstellen.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Nummer 14, Weitere Regelungen (keine Kommentierung)****Nummer 14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers**

Hier ist es möglich, besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers zu definieren, z.B. die Notwendigkeit einer Sicherheitsüberprüfung. Dabei ist zu beachten, dass eine solche Sicherheitsüberprüfung i.d.R. voraussetzt, dass sich der Auftragnehmer in der sog. Geheimschutzbetreuung befindet und einen entsprechenden Geheimschutzvertrag mit dem BMWi abgeschlossen hat. Eine Aufnahme in die Geheimschutzbetreuung kann nur im Zusammenhang mit einem konkreten Verschlusssachen-Auftrag erfolgen. Wenn der infrage kommende Auftrag selbst kein Verschlusssachenauftrag ist, besteht für Bieter, die sich noch nicht in der Geheimschutzbetreuung befinden, damit faktisch kaum eine Möglichkeit, sicherheitsüberprüftes Personal zur Verfügung zu stellen. Der Bieterkreis verengt sich dadurch naturgemäß. Andererseits ist es in der Praxis auch problematisch, erst nach dem Zuschlag das Verfahren zur Aufnahme in die Geheimschutzbetreuung und etwaige Sicherheitsüberprüfungen anzustoßen, weil das die Auftragsausführung unter Umständen um Monate verzögert oder der Vertrag möglicherweise sogar wieder aufgelöst werden muss, weil die Aufnahme in die Geheimschutzbetreuung und/oder die Sicherheitsüberprüfung einzelner Mitarbeiter gescheitert ist.

Nummer 14.3, Nutzungssperren/besondere technischen Merkmale

Kopier- oder Nutzungssperren können z. B. Dongles sein oder eine Programmsperre, die die Nutzung nach Ablauf einer gewissen Zeit unmöglich macht, wenn kein neuer Code eingegeben wird. Wenn möglich, sollte das **erste Ankreuzfeld** vereinbart werden, d.h., dass die Leistungen des Auftragnehmers keine Kopier- und/oder Nutzungssperren enthalten dürfen.

Mit dem **zweiten Ankreuzfeld** wird die Möglichkeit geboten, bestimmte Kopier- und Nutzungssperren zuzulassen. Davon sollte nur Gebrauch gemacht werden, wenn bekannt ist, dass bestimmte Produkte nur mit solchen Sperren angeboten werden. Art und Wirkungsweise solcher Sperren können dann z.B. im Fragenkatalog abge-

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 13 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____

14.3 Nutzungssperre/besondere technische Merkmale

- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Nutzungssperren auf.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Nutzungssperren auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

14.4 Haftpflichtversicherung

- ☐ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart.

14.5 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 20 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- ☐ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

14.7 Dokumentation

- ☐ Abweichend von Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen nicht in deutscher sondern in _____ Sprache.
- ☐ Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen, wie in Anlage Nr. _____ vorgesehen.

14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist _____.

15 Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen durch den Auftragnehmer

- ☐ Soweit der Auftraggeber Ziffer 6.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen wünscht, erfolgt diese gemäß Anlage Nr. _____ durch (Mehrfachauswahl möglich)
- ☐ Beseitigung,
- ☐ Verwertung einschl. Recycling,
- ☐ Wiederverwendung,
- ☐ für folgende ausgetauschte Gegenstände _____ gegen gesonderte Vergütung gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen erfolgt nicht durch den Auftragnehmer.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



fragt und bewertet werden, der dann Anlage zum Vertrag wird.

Über das **dritte Ankreuzfeld** kann die Abwesenheit ganz bestimmter Funktionen zusagen lassen kann, z.B. von Funktionen, die die Sicherheit beeinträchtigen.

Macht der Auftragnehmer unrichtige Angaben oder unterlässt er dies ganz, und ist die vertragsgemäße Nutzung der Leistungen dennoch durch Kopier- oder Nutzungssperren beeinträchtigt, liegt ein Mangel vor, der Mängelansprüche (Gewährleistungsansprüche) des Auftraggebers begründet. Des Weiteren hat der Auftragnehmer durch seine unrichtige Angabe eine Vertragspflicht verletzt. Diese Verletzung begründet gemäß §§ 280 ff. BGB Schadensersatzansprüche des Auftraggebers, es sei denn, der Auftragnehmer kann nachweisen, dass er die Sperre nicht hätte kennen können.

Nummer 14.4, Haftpflichtversicherung (keine Kommentierung)**Nummer 14.5, Teleservice**

Der Teleservice, d.h. ein Fernzugriff (auch Remote-Zugriff) durch den Auftragnehmer auf die Systeme des Auftraggebers, stellt eine kostengünstige Möglichkeit dar, die Instandhaltungsleistungen zu erbringen. Schon aus IT-Sicherheits- und Datenschutzgründen ist ein solcher Zugriff allerdings – wenn überhaupt – nur unter Beachtung strenger Regelungen zulässig. Typische Regelungsgegenstände für eine entsprechende Teleservicevereinbarung ergeben sich aus Abschnitt V der Hinweise zu den EVB-IT Service. Auch für den Teleservice sehen die AGB in ihrer Ziffer 1.4 vor, dass der Einsatz nur dann möglich ist, wenn die dort genannten Anforderungen erfüllt sind. Es ist in diesem Zusammenhang auch zu prüfen, ob im konkreten Anwendungsfall an das Tool weitere Anforderungen gestellt werden müssen. Diese können über diese Nummer in einer Anlage vereinbart werden.

Im Falle des Teleservices wird regelmäßig auch eine Auftragsdatenverarbeitung vorliegen. Die dazu nötige Vereinbarung kann im Rahmen der Teleservicevereinbarung getroffen und dann hier verankert werden oder in Nummer 14.6 gesondert erfolgen.

Nummer 14.6, Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Hier können Ergänzungen zu den in Ziffer 18 der AGB getroffenen Regelungen erfolgen. Solange nur die Überlassung neuer Programmstände vereinbart wird, spielen diese Themen in der Regel keine Rolle. Sobald jedoch eine Installation bzw. Störungsbeseitigung vereinbart wird, besteht regelmäßig die Möglichkeit, auf die IT-Systeme beim Auftraggeber zuzugreifen, was dazu führt, dass diese Themen, insbesondere die Frage der Datenverarbeitung im Auftrag relevant werden. In der Regel ist dann hier eine entsprechende „ADV“, d.h. eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung einzubeziehen.

EVB-IT Instandhaltungsvertrag

Seite 13 von 14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____

14.3 Nutzungssperre/besondere technische Merkmale

- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Nutzungssperren auf.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Nutzungssperren auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

14.4 Haftpflichtversicherung

- ☐ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart.

14.5 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 20 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- ☐ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

14.7 Dokumentation

- ☐ Abweichend von Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen nicht in deutscher sondern in _____ Sprache.
- ☐ Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen, wie in Anlage Nr. _____ vorgesehen.

14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist _____.

15 Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen durch den Auftragnehmer

- ☐ Soweit der Auftraggeber Ziffer 6.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen wünscht, erfolgt diese gemäß Anlage Nr. _____ durch (Mehrfachauswahl möglich)
- ☐ Beseitigung,
- ☐ Verwertung einschl. Recycling,
- ☐ Wiederverwendung,
- ☐ für folgende ausgetauschte Gegenstände _____ gegen gesonderte Vergütung gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen erfolgt nicht durch den Auftragnehmer.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



Im Übrigen wurde mit den Regelungen in den AGB versucht, einfache, nicht sicherheitskritische Fälle abzudecken. Zur Abdeckung erhöhter Anforderungen bedarf es jedoch zusätzlicher Regelungen, die hier vereinbart werden können.

Nummer 15, Entsorgung

Gemäß Absatz 4 der Ziffer 6 der AGB wird der Auftragnehmer ausgetauschte Gegenstände auf Wunsch des Auftraggebers nach den gesetzlichen Vorschriften und ohne gesonderte Vergütung fachgerecht entsorgen.

Hier kann der Auftraggeber weitere Vorgaben für die Entsorgung der ausgetauschten Gegenstände machen.

Da der Begriff „Entsorgung“ ein Oberbegriff ist, der die Beseitigung, die Verwertung und Wiederverwendung umfasst, kann der Auftraggeber über die Ankreuzfelder festlegen, welche Form der Entsorgung er wünscht. Auch kann er über das **vierte Unterankreuzfeld** vereinbaren, dass für die Entsorgung eine Vergütung gezahlt wird, die in einer Anlage (die Anlage ist in der Regel das Preisblatt) festgelegt wird.

Will der Auftraggeber die Entsorgung der Ersatzgegenstände nicht durch den Auftraggeber durchführen lassen, kann er dies über das **zweite Hauptankreuzfeld** vereinbaren.

Achtung: Eine Möglichkeit der Entsorgung der Hardware ist ein vergütungsbestimmender Faktor. Die Möglichkeit der Wiederverwendung kann sich z.B. auf die Kalkulation des Auftragnehmers günstig auswirken. Je genauer der Auftragnehmer erfährt, ob und wie er die ausgetauschten Gegenstände wirtschaftlich im Rahmen einer Entsorgung verwerten darf, desto besser kann er diese Möglichkeit bei der Kalkulation der Instandhaltungsvergütung zu Gunsten des Auftraggebers berücksichtigen. Die Wiederverwendung ist auch aus Umweltgründen wünschenswert. Bund und Länder haben verschiedene Strategien zur Nachhaltigkeit und zum effizienten Umgang mit Ressourcen mit Wirkung auch für die IT-Beschaffung beschlossen (vgl. www.nachhaltige-beschaffung.info). Die Wiederverwendung setzt aber voraus, dass sie nicht aus Sicherheits- oder Datenschutzgründen ausgeschlossen ist. Bei größeren Lieferungen ist es sinnvoll in der Leistungsbeschreibung detailliertere Regelungen vorzugeben.

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 2

**Ergänzende Vertragsbedingungen für die Instandhaltung von Hardware
– EVB-IT Instandhaltungs-AGB –****1 Gegenstand des Vertrages**

- 1.1 Gegenstand des Vertrages sind die dort vereinbarten Instandhaltungsleistungen des Auftragnehmers für die vereinbarte Hardware.
- 1.2 Die Instandhaltungsleistungen werden in der Regel als Werkleistungen erbracht.
- 1.3 Soweit nicht anders vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die Instandhaltungsleistungen zu dem bei Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.
- 1.4 Der Auftragnehmer ist zur Erbringung der vereinbarten Instandhaltungsleistungen mit Hilfe von automatisierten Verfahren nur dann berechtigt, wenn er im Angebot das zu verwendende Produkt benennt und gleichzeitig den Tatsachen entsprechend gewährleistet, dass dieses Produkt 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 die IT-Systeme, deren Daten, deren Lizenzierung oder das Nutzerverhalten an Dritte übermitteln, zu anderen Zwecken als für die Erbringung der Instandhaltungsleistungen oder derauf speichern, dass Dritte darauf Zugriff nehmen könnten. Die Auswechslung bzw. der Einsatz eines neuen Releases* des Produktes bedarf der ausdrücklichen Einwilligung des Auftraggebers im Einzelfall. Der Auftraggeber wird einwilligen, wenn der Auftragnehmer in Bezug auf das neu einzusetzende Produkt die oben genannte Gewährleistung übernommen hat. Liegen zureichende tatsächliche Anhaltspunkte dafür vor, dass das Produkt den vorgenannten Anforderungen nicht entspricht und kann der Auftragnehmer diese nicht ausräumen, kann der Auftraggeber den Einsatz des Produktes untersagen.
- 1.5 Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Instandhaltung Hard- und/oder Software bzw. Teile davon überlässt, dürfen diese keine Schaden stiftende Software*, z.B. in der Firmware, enthalten. Dies ist in geeigneter Form zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Lieferung zu prüfen. Der Auftragnehmer erklärt jeweils, dass die Prüfung keinen Hinweis auf Schaden stiftende Software* ergeben hat. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken. Der Auftragnehmer gewährleistet darüber hinaus, dass die von ihm zu liefernde Hard- und/oder Software frei von Funktionen ist, die die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Hardware, anderer Hard- und/oder Software oder von Daten gefährden und den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen des Auftraggebers zuwiderlaufen durch:
- Funktionen zum unerwünschten Absetzen/Ausleiten von Daten,
 - Funktionen zur unerwünschten Veränderung/Manipulation von Daten oder der Ablauflogik oder
 - Funktionen zum unerwünschten Einleiten von Daten oder unerwünschte Funktionserweiterungen.
- Unerwünscht ist eine mögliche Aktivität einer Funktion, wenn die Aktivität so weder vom Auftraggeber in seiner Leistungsbeschreibung gefordert, noch vom Auftragnehmer unter konkreter Beschreibung der Aktivität oder ihrer Funktionsweise angeboten, noch im Einzelfall vom Auftraggeber ausdrücklich autorisiert („opt-in“) wurde.
- 1.6 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, Instandhaltungsleistungen für Hardware zu erbringen, soweit diese vom Herstellersupport abhängen, der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet und der Auftragnehmer die betroffenen Leistungen aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen auch nicht anderweitig ihm zumutbar erbringen kann.

2 Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen**2.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)**

Ist Störungsbeseitigung vereinbart, trifft der Auftragnehmer die dafür notwendigen Maßnahmen. Der Auftragnehmer erklärt die Betriebsbereitschaft der instand gesetzten Hardware und weist diese auf Verlangen des Auftraggebers – soweit technisch möglich – in angemessenem Umfang nach.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Ziffer 1, Gegenstand des Vertrages**

Gegenstand des Vertrages ist die reine Instandhaltung von Hardware. Sollen weitere Leistungen vereinbart werden, wie z.B. auch die Betreuung der Software, die auf der Hardware installiert ist, sollen die EVB-IT Service Anwendung finden (siehe zur Anwendung die [EVB-IT/BVB Entscheidungshilfe](#)).

Ziffer 1.2, Werkleistung

Nach der Störungsbeseitigung, nach Installationen und nach einer Aufstellung der Hardware durch den Auftragnehmer muss die Hardware ordnungsgemäß funktionieren. Diese Leistungen stellen daher eine Werkleistung dar, deren Mangelhaftigkeit Gewährleistungsansprüche gemäß Ziffer 13 der AGB begründet. Die Lieferung und der ggf. erfolgende Einbau von Ersatzgegenständen sind als kauf- bzw. werkvertragliche Leistung zu qualifizieren. Mängel an diesen Leistungen begründen daher ebenfalls Gewährleistungsansprüche nach Ziffer 13. Leistungen wie z.B. die Hotline sind in der Regel als Dienstleistungen zu qualifizieren. Werden hier Pflichten verletzt, gilt Ziffer 15 der AGB.

Ziffer 1.3, Qualitätsmaßstab für Instandhaltungsleistungen

Unter Stand der Technik werden die technischen Möglichkeiten zusammengefasst, die zum aktuellen Zeitpunkt gewährleistet sind und die sich ihrerseits auf wissenschaftliche und technische Erkenntnisse stützen. Durch die Klausel „aktueller Stand der Technik“ in den AGB soll sichergestellt werden, dass die jeweils zu erbringende Instandhaltungsleistung dem dann aktuellen Stand der Technik genügt.

Ziffer 1.4, Anforderungen an automatisierte Tools

Diese Regelung soll dafür sorgen, dass der Auftragnehmer bei der Erbringung von Instandhaltungsleistungen nur solche Software oder sonstige Tools (z.B. zum Monitoring) einsetzt, bei denen sichergestellt ist, dass diese tatsächlich nur die Instandhaltungsleistungen unterstützen und keine unerwünschten Nebenfunktionen aufweisen. Die Erwähnung von Kommunikationsfunktionen zu Dritten erfolgt insoweit nur beispielhaft. Dabei ist zu beachten, dass Dritte im Sinne dieser Regelung aber keine Unternehmen sind, die der Auftragnehmer berechtigter Weise als Subunternehmer einsetzt. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn der Hersteller der Hardware als Subunternehmer fungiert.

Ziffer 1.5, Regelungen zur technischen IT-Sicherheit

Siehe hierzu die „Handreichung zur sog. ‚technischen no-spy-Klausel‘ in bestimmten EVB-IT Verträgen“ v. 17.03.2016.

Ziffer 1.6, Auswirkungen des Entfalls des Herstellersupports

Hier wird berücksichtigt, dass der Auftragnehmer oft faktisch keine Möglichkeit hat, eine bestimmte geschuldete Instandhaltungsleistung für eine Hardware zu erbringen, wenn der Hersteller für diese keinen Support mehr anbietet. Dies ist relevant für die Leistungen gemäß Ziffer 2.1 und Ziffer 2.2, wenn z.B. Ersatzteile oder Ersatzhardware nicht mehr auf dem Markt verfügbar sind, der Auftragnehmer sich auch nicht entsprechend bevorraten konnte und anderweitige Lösungen nicht zumutbar sind.

EVb-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 2

**Ergänzende Vertragsbedingungen für die Instandhaltung von Hardware
– EVb-IT Instandhaltungs-AGB –****1 Gegenstand des Vertrages**

- 1.1 Gegenstand des Vertrages sind die dort vereinbarten Instandhaltungsleistungen des Auftragnehmers für die vereinbarte Hardware.
- 1.2 Die Instandhaltungsleistungen werden in der Regel als Werkleistungen erbracht.
- 1.3 Soweit nicht anders vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die Instandhaltungsleistungen zu dem bei Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.
- 1.4 Der Auftragnehmer ist zur Erbringung der vereinbarten Instandhaltungsleistungen mit Hilfe von automatisierten Verfahren nur dann berechtigt, wenn er im Angebot das zu verwendende Produkt benennt und gleichzeitig den Tatsachen entsprechend gewährleistet, dass dieses Produkt 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 die IT-Systeme, deren Daten, deren Lizenzierung oder das Nutzerverhalten an Dritte übermitteln, zu anderen Zwecken als für die Erbringung der Instandhaltungsleistungen oder dergleichen speichern, dass Dritte darauf Zugriff nehmen könnten. Die Auswechslung bzw. der Einsatz eines neuen Releases* des Produktes bedarf der ausdrücklichen Einwilligung des Auftraggebers im Einzelfall. Der Auftraggeber wird einwilligen, wenn der Auftragnehmer in Bezug auf das neu einzusetzende Produkt die oben genannte Gewährleistung übernommen hat. Liegen zureichende tatsächliche Anhaltspunkte dafür vor, dass das Produkt den vorgenannten Anforderungen nicht entspricht und kann der Auftragnehmer diese nicht ausräumen, kann der Auftraggeber den Einsatz des Produktes untersagen.
- 1.5 Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Instandhaltung Hard- und/oder Software bzw. Teile davon überlässt, dürfen diese keine Schaden stiftende Software*, z.B. in der Firmware, enthalten. Dies ist in geeigneter Form zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Lieferung zu prüfen. Der Auftragnehmer erklärt jeweils, dass die Prüfung keinen Hinweis auf Schaden stiftende Software* ergeben hat. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken. Der Auftragnehmer gewährleistet darüber hinaus, dass die von ihm zu liefernde Hard- und/oder Software frei von Funktionen ist, die die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Hardware, anderer Hard- und/oder Software oder von Daten gefährden und den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen des Auftraggebers zuwiderlaufen durch:
- Funktionen zum unerwünschten Absetzen/Ausleiten von Daten,
 - Funktionen zur unerwünschten Veränderung/Manipulation von Daten oder der Ablauflogik oder
 - Funktionen zum unerwünschten Einleiten von Daten oder unerwünschte Funktionserweiterungen.
- Unerwünscht ist eine mögliche Aktivität einer Funktion, wenn die Aktivität so weder vom Auftraggeber in seiner Leistungsbeschreibung gefordert, noch vom Auftragnehmer unter konkreter Beschreibung der Aktivität oder ihrer Funktionsweise angeboten, noch im Einzelfall vom Auftraggeber ausdrücklich autorisiert („opt-in“) wurde.
- 1.6 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, Instandhaltungsleistungen für Hardware zu erbringen, soweit diese vom Herstellersupport abhängen, der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet und der Auftragnehmer die betroffenen Leistungen aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen auch nicht anderweitig ihm zumutbar erbringen kann.

2 Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen**2.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)**

Ist Störungsbeseitigung vereinbart, trifft der Auftragnehmer die dafür notwendigen Maßnahmen. Der Auftragnehmer erklärt die Betriebsbereitschaft der instand gesetzten Hardware und weist diese auf Verlangen des Auftraggebers – soweit technisch möglich – in angemessenem Umfang nach.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVb-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



Der Auftragnehmer wird in diesem Fall von der Verpflichtung zur Leistung insoweit frei. Das bedeutet aber auch, dass, soweit für die Leistungserbringung eine Pauschalvergütung vereinbart ist, diese angemessen zu reduzieren ist. Über das **erste Ankreuzfeld** in Nummer 7 kann diese Regelung aber ausgeschlossen bzw. modifiziert werden.

Achtung! Die Regelung aus Ziffer 1.6 der AGB, bedeutet für den Auftragnehmer, dass er sicherstellen muss, die Instandhaltungspflichten während der gesamten Vertragsdauer erfüllen zu können. Dies heißt auch, sich ggf. beim Vorlieferanten/Hersteller abzusichern. Das gilt umso mehr, wenn von der Abwahlmöglichkeit in Nummer 7 Gebrauch gemacht und dadurch diese Verpflichtung noch verschärft wird. Insbesondere bei langfristigen Verträgen und/oder Verlängerungsoptionen kann es zu Problemen im Hinblick auf den Bieterkreis, die Preise und die Kalkulation kommen, soweit die Vergabestelle nicht differenzierte Regelungsmöglichkeiten schafft.

Ziffer 2, Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen**Ziffer 2.1, Störungsbeseitigung**

Die Beseitigung von Hardwarestörungen ist in der Regel die wichtigste Leistung des Auftragnehmers in einem Instandhaltungsvertrag. Sie beinhaltet die Verpflichtung des Auftragnehmers, alle notwendigen Maßnahmen zu treffen, um Störungen der Hardware so zu beseitigen, dass sie wieder betriebsbereit funktioniert. Es kann im Vertrag (dort unter Nummer 7.1.3) vereinbart werden, dass mit der Beseitigung von Störungen innerhalb der dort festgelegten Reaktionszeiten zu beginnen ist und dass diese Störungen innerhalb der ggf. dort auch bestimmten Wiederherstellungszeiten zu beseitigen sind.

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 3

Tritt die gleiche Störung* binnen sieben Tagen nach Erklärung der Betriebsbereitschaft wieder auf und beruht die Störung* auf der gleichen Ursache, gilt sie als nicht beseitigt. Hat der Auftraggeber die Störung* vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Instandhaltung vereinbart, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber eine angemessene Vergütung für die Störungsbeseitigung verlangen.

2.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

Zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware gehören alle zur Vermeidung zukünftiger Störungen* z.B. in einem Wartungskonzept vereinbarten Maßnahmen des Auftragnehmers. Dies umfasst z.B. den regelmäßigen Austausch von Verschleißteilen* und den Austausch von Hardwareteilen rechtzeitig vor Ende ihres Lebenszyklus. Erfasst ist auch die Überlassung und Installation von neuen Programmständen* von hardwarenaher Software, z.B. Firmware, Microcodes und Treibersoftware, jeweils soweit diese zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlich sind.

2.3 Übernahme von Ersatzhardware* oder Ersatzteilen*

Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Ersatzhardware* und Ersatzteile* durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung oder Vermeidung von Störungen* dienen. Zur Übernahme ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn Ersatzhardware* bzw. Ersatzteile* zusätzlich zu vergüten sind oder ihm dies nicht zuzumuten ist, z.B. weil diese wesentlich von der zu ersetzenden Hardware abweichen.

Übernimmt der Auftraggeber eine neue Hardware aus einem solchen 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 Hardware, gilt Folgendes:

- Enthält die neue Hardware mehr Funktionalität als die im Vertrag aufgeführte Hardware („Mehrleistung“), ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung nur verpflichtet, wenn er diese Mehrleistung nutzen will. Dazu zählt auch der Fall, dass er die Mehrleistung nutzt, obwohl er die neue Hardware auch ohne die Mehrleistung vertragsgemäß nutzen könnte, nicht jedoch der Fall, dass er die bisherige Funktionalität nur zusammen mit der Mehrleistung nutzen kann. Eine Mehrvergütung entfällt, soweit die Überlassung der neuen Hardware bereits Gegenstand der Leistungsverpflichtung gemäß Ziffer 2.1 ist.
- Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Hardware 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 dieser Ziffer 2.3 gilt entsprechend.

2.4 Hotline

2.4.1 Ist eine Hotline vereinbart und finden sich keine abweichenden Regelungen dazu im Vertrag, nimmt der Auftragnehmer telefonische Störungsmeldungen, soweit eine Störungsbeseitigung vereinbart ist und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung der Hardware 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 der Hardware 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. Ist keine Störungsbeseitigung gemäß Ziffer 2.1 vereinbart, 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.

Ist die Nutzung eines Ticketsystems* vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Störungsmeldung nebst erläuternden Informationen in dieses einzustellen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Störungsmeldung bereits im Telefonat erledigt wurde oder nicht.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.

Version 2.0 vom 17.03.2016



Ziffer 2.2, Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

Die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft umfasst nach dieser Ziffer alle dazu vereinbarten Maßnahmen. Diese können im Vertrag über **das erste Ankreuzfeld** der Nummer 7.2.1 in Form eines Wartungskonzepts bzw. über Anforderungen in einer Anlage vereinbart werden. Über das **zweite Ankreuzfeld** kann stattdessen aber auch eine umfassende, vollumfängliche Wartung vereinbart werden. Der Auftragnehmer ist dann verpflichtet, alle „angemessenen“ Maßnahmen zu ergreifen, die notwendig und erforderlich sind, um das Auftreten von Störungen der Hardware zu vermeiden. (siehe hierzu auch die Ausführungen zu Nummer 7.2 des Vertrages).

Ziffer 2.3, Übernahme von Ersatzhardware* oder Ersatzteilen*

Wenn der Auftragnehmer die Störung durch Überlassung einer neuen Hardware beseitigen möchte, kann er vom Auftraggeber grundsätzlich verlangen, dass dieser die Ersatzhardware oder das Ersatzteil auch übernimmt. Diese Verpflichtung kann jedoch im Vertrag (dort Nummer 7.1.1 und Nummer 7.2.1) abbedungen werden. Selbst wenn dies nicht geschehen ist, ist der Auftraggeber zumindest dann nicht verpflichtet, eine neue Hardware zu übernehmen, wenn diese von der vereinbarten Ausführung wesentlich abweicht, z.B. weil sie weniger Funktionen als die vereinbarte Hardware aufweist oder diese Ersatzteile oder Ersatzhardware gesondert zu bezahlen sind. In diesem Fall ist dem Auftraggeber die Übernahme der neuen Hardware nicht zuzumuten. Diese Ziffer trifft auch Regelungen für den Fall, dass die Übernahme zwar zumutbar ist, aber die neue Hardware mehr Funktionalität enthält oder ihr Einsatz höhere Kosten verursacht (hiermit sind nicht die Kosten für die Ersatzhardware selbst gemeint). Der Auftragnehmer hat nur dann einen Anspruch auf eine Mehrvergütung für eine neue Funktionalität, wenn der Auftraggeber die neue Funktionalität nutzen will, ohne hierzu gezwungen zu sein und die Höhe der Mehrvergütung angemessen ist. Dies muss der Auftragnehmer nachweisen. Verursacht der Einsatz der neuen Hardware höhere Kosten, z. B. Upgradekosten für Lizenzen, da die Ersatzhardware nun mehr Prozessoren aufweist, oder Schulungskosten, Administrationskosten etc., sind diese durch den Auftragnehmer zu tragen, soweit sich diese höheren Kosten nicht erst dadurch ergeben, dass der Auftraggeber für eine Mehrleistung zu zahlen hat.

Faktisch bedeutet diese Regelung, dass der Auftraggeber nur die Kosten zu tragen hat, die entstehen, weil er eine bestimmte Mehrleistung nutzen will. Alle übrigen Kosten trägt der Auftragnehmer.

Ziffer 2.4, Hotline

Die AGB enthalten umfangreiche Regelungen zur Hotline und stellen sehr hohe Anforderungen an den Auftragnehmer und seine Serviceabteilung. Dies kann einerseits zu höheren Preisen führen und andererseits auch dazu, dass diese Anforderungen nicht von jedem Auftragnehmer erfüllt werden können. Daher sollte geprüft werden, inwieweit im Vertrag in Nummer 7.3 über die Ankreuzfelder von den Vorgaben der AGB abgewichen wird. Diese halten sich eng an den AGB-Text und eröffnen die Möglichkeit, in sehr detaillierter Weise die Standardvorgaben in den AGB entweder zu verschärfen oder abzumindern.

Ein Beispiel für eine Verschärfung ist, dass nicht nur Störungsfragen, sondern auch Anwenderfragen zur Nutzung der Hardware zu beantworten sind. Auch kann die Möglichkeit eingeschränkt werden, automatisierte

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 4

- 2.4.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist jeder geschulte Nutzer beim Auftraggeber 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. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Hotline deutschsprachig zu besetzen.
- 2.4.4 Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) 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 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 den Mitarbeiterwechsel kein wesentlicher Zeitverlust entsteht.
- 2.4.6 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die Hotline über Mehrwertdienste-, Mobilfunknummern, Auslandsrufnummern oder andere Rufnummern anzubieten, die gegenüber dem Inlandsfestnetzstarif Zusatzkosten verursachen.
- 3 Verlagerung bzw. Modifikation von Hardware durch den Auftraggeber**
- Der Auftraggeber ist zur Verlagerung von Hardware an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Standort bzw. zu deren Modifikation berechtigt. Er hat dies dem Auftragnehmer unter Nennung der Details rechtzeitig anzuzeigen. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Modifikationen, die der neue Standort bzw. die Modifikation der Hardware für die Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursacht, angepasst wird. Soweit keine einvernehmliche Vereinbarung über etwaige Anpassungen erzielt werden kann,
- gehen mögliche Einschränkungen in den Auftragnehmer- oder Herstellergarantien zu Lasten des Auftraggebers,
 - trägt der Auftraggeber bei Modifikationen die Beweislast dafür, dass eine spätere Störung nicht auf der Modifikation beruht.
- 4 Störungsklassifizierung**
- 4.1 Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:
- 4.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung* liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
- 4.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung* liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung* liegt auch vor, wenn die leichten Störungen* insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung der Hardware führen.
- 4.1.3 Eine leichte Störung* liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.
- 5 Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten***
- 5.1 Sind keine Servicezeiten* vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Erfüllungsort) als Servicezeiten*.
- 5.2 Sind keine Reaktionszeiten* vereinbart, ist mit den Instandhaltungsleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten* zu beginnen. Sind keine Wiederherstellungszeiten* vereinbart, sind die Instandhaltungsleistungen in angemessener Frist abzuschließen.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme von Störungsmeldungen zu nutzen. Diese stellen oftmals ein Ärgernis für den Nutzer dar, da sie den Anrufer erst über lange Auswahlalternativen zu einem kompetenten Ansprechpartner führen. Dies kostet Zeit und schmälert den Wert der Hotline. Die AGB lassen nur eine Entgegennahme und eine erste Zuordnung von Anrufen über ein solches System zu. Im Vertrag kann die Nutzung dieser Systeme völlig ausgeschlossen werden oder weiter als in den AGB geregelt eingeschränkt werden. Es kann aber auch ein erweiterter Einsatz zugelassen werden. Dies wird bei manchen Anbietern kaum vermeidbar sein.

Beispiele für eine Minderung der Verpflichtungen sind: Die AGB legen fest, dass jeder geschulte Nutzer beim Auftraggeber zur Nutzung der Hotline berechtigt ist. Das ist insbesondere bei großen Auftraggebern kaum finanzierbar und auch nicht sinnvoll. Im Vertrag kann daher in solchen Fällen geregelt werden, welcher Personenkreis beim Auftraggeber zur Nutzung der Hotline berechtigt sein soll.

Die AGB fordern weiter, dass das Personal des Auftragnehmers deutschsprachig zu sein hat und so qualifiziert sein muss, dass es zu einer „ersten Klärung“ des Problems des Anrufers in der Lage ist. Gerade die Forderung nach Deutschsprachigkeit ist ein Kostenfaktor, insbesondere wenn die Hotline zu anderen Zeiten als den in Deutschland üblichen Geschäftszeiten besetzt sein soll. Im Vertrag kann daher zugelassen werden, dass die Hotline zu bestimmten Zeiten auch englischsprachig besetzt sein darf.

Ziffer 3, Verlagerung bzw. Modifikation von Hardware durch den Auftraggeber

Wenn der Auftraggeber die Hardware an einen anderen als den vereinbarten Ort verlagert, so muss er dies dem Auftragnehmer mitteilen, damit dieser die weitere Instandhaltung sicherstellen kann. Beide Seiten können dann verlangen, dass der Vertrag entsprechend angepasst wird, z.B. weil sich der Aufwand für den Auftragnehmer aufgrund weiterer Wege erhöht. Einigt man sich nicht auf eine Anpassung, sollen etwaige Einschränkungen von Garantien zulasten des Auftragnehmers gehen – was jedoch mit der Instandhaltungsverpflichtung des Auftragnehmers nichts zu tun hat und daher die diesbezüglichen Pflichten des Auftragnehmers auch nicht einschränkt.

Dies gilt entsprechend bei Modifikationen, wobei hier ein weiterer Aspekt hinzukommt: Bei Modifikationen soll der Auftraggeber die Beweislast dafür tragen, dass eine von ihm nach der Modifikation gemeldete Störung nicht auf diese zurückzuführen ist. Praktisch spielt dies naturgemäß nur bei einer vereinbarten Instandhaltungspauschale eine Rolle.

Ziffer 4, Störungsklassifizierung

Die hier geregelten Störungsklassen entsprechen denen aus den EVB-IT Systemverträgen und dem Servicevertrag und spielen dort vor allem eine Rolle für die differenzierte Vereinbarung von Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten.

Bei der Änderung der Störungsklassen ist Vorsicht geboten. Es sollten nach Möglichkeit weder die Anzahl der Störungsklassen, noch deren Bezeichnung geändert werden, weil dies zu Problemen mit der Systematik der AGB und des Vertrages führt. Es spricht jedoch nichts dagegen, die Störungsklassen durch konkrete, auf die instandzuhaltende Hardware bezogene Beispiele zu erläutern. Dies kann die Einordnung auftretender Störungsfälle deutlich erleichtern und unnötigen Streit vermeiden helfen.

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 5

- 5.3 Hält der Auftragnehmer vereinbarte Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten* nicht ein, gerät er nach deren Überschreitung auch ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass er die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat.
- 5.4 Bei werkvertraglichen Instandhaltungsleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Wiederherstellungserklärung, z.B. bei Beseitigung einer Störung* die Erklärung der Betriebsbereitschaft.
- 6 Ersatzgegenstände***
- 6.1 Ersatzgegenstände* müssen von mindestens gleicher Qualität und zum Zeitpunkt des Austausches neuwertig sein.
- 6.2 Ersatzgegenstände* sind nur einzusetzen, soweit eine Störung* nicht anders zu beseitigen bzw. soweit dies zur vereinbarten Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* erforderlich und der Einsatz dem Auftraggeber zumutbar ist. Soweit Ersatzgegenstände* vom Auftraggeber zu vergüten sind, gilt Ziffer 10.4.
- 6.3 Führt eine Instandhaltungsleistung zum Einsatz von Ersatzgegenständen*, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu diesem Zeitpunkt das Eigentum daran ein. Er wird dem Auftraggeber die zur Aktualisierung des Inventarverzeichnisses nötigen Informationen übermitteln. Hierzu gehören insbesondere Gerätebezeichnungen, Seriennummern sowohl der Ersatzgegenstände* als auch der ausgetauschten Gegenstände.
- 6.4 Der Auftragnehmer wird die ausgetauschten Gegenstände auf Wunsch des Auftraggebers gemäß den gesetzlichen Vorgaben ohne gesonderte Vergütung entsorgen oder recyceln. Dies gilt auch für die Entsorgung oder das Recycling der Verpackung des Ersatzgegenstandes*. Die Entsorgung oder das Recycling hat jeweils fachgerecht zu erfolgen und erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, nach Wahl des Auftragnehmers.
- 6.5 Enthält der zu entsorgende Gegenstand Datenträger, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei dessen Austausch auf diese Tatsache gesondert hinzuweisen und ihm anzubieten, die Datenträger vor der Mitnahme zu übergeben. Macht der Auftraggeber von dieser Möglichkeit keinen Gebrauch, hat die Entsorgung des Datenträgers durch den Auftragnehmer so zu erfolgen, dass die gespeicherten Daten weder lesbar noch rekonstruierbar sind.
- 6.6 Der Auftraggeber ist vor der Mitnahme berechtigt, zur Entsorgung Teile des Gegenstandes zu entfernen.
- 7 Dokumentation**
- Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Instandhaltungsleistungen in angemessener Art und Weise und, soweit nicht anders vereinbart, in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und macht sie dem Auftraggeber zugänglich. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer Übersicht über den Einsatz von Ersatzgegenständen* und neuen Programmständen* hardwarenaher Software. Ebenso übergibt er eine Aufstellung der Seriennummern und Begleitunterlagen und vom Hersteller zur Verfügung gestellte Handbücher und Dokumentationen der Ersatzgegenstände*.
- 8 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers**
- 8.1 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. eine für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht. Er wird darüber hinaus mitteilen, wenn die Hardware und/oder deren Betriebssituation nicht oder nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik oder den Anforderungen an die IT-Sicherheit entspricht.
- 8.2 Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung der Instandhaltungsleistungen nicht hätte erkennen müssen. Sofern mit zumutbarem Aufwand möglich, hat er dem Auftraggeber gleichzeitig die ihm erkennbaren Folgen in Textform mitzuteilen.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Ziffer 5, Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten***

Die Servicezeiten für die Störungsbeseitigungsleistungen, Hotline und ggf. weitere Instandhaltungsleistungen, die in einer bestimmten Zeit zu erbringen sind, sind zentral im Vertrag unter Nummer 6 geregelt. Die AGB treffen eine Auffangregelung für den Fall, dass dort keine Servicezeiten vereinbart werden. In Nummer 7.1.3 des Vertrages können für die Störungsbeseitigung abhängig von den Störungsklassen Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten vereinbart werden. Eine Reaktionszeit ist in den AGB unter den Begriffsbestimmungen definiert als der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Instandhaltungsleistungen zu beginnen hat. Die Wiederherstellungszeit ist dort definiert als der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Instandhaltungsleistungen erfolgreich abzuschließen hat. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen nur innerhalb der Servicezeiten.

Ziffer 6, Ersatzgegenstände*

Gemäß der Definition am Ende der AGB ist der Begriff Ersatzgegenstand der Oberbegriff für Ersatzhardware, Ersatzteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien, die im Rahmen der Instandhaltungsleistungen zum Einsatz kommen. Dabei ist eine Ersatzhardware eine neue Hardware, die eine defekte ersetzt (z.B. ein neuer Server), ein Ersatzteil, ein Teil zum Ersatz eines defekten Teils einer Hardware, um deren ursprüngliche Form wiederherzustellen (z.B. eine neue Festplatte), ein Verschleißteil ist ein Teil, das auch bei bestimmungsgemäßem Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware seine Funktionsfähigkeit verlieren kann (z.B. Druckerwalze, Akkus). Verbrauchsmaterialien sind Teile der Hardware, die auch bei bestimmungsgemäßen Gebrauch aufgebraucht werden (z.B. Druckertoner). Ersatzgegenstände kommen in erster Linie im Rahmen der Störungsbeseitigung und der Wartung zum Einsatz. Im Vertrag kann in Nummer 5.2 geregelt werden, ob die Ersatzgegenstände gesondert oder nicht gesondert vergütet werden, wobei der Grundsatz gilt, dass der Pauschalpreis auch die Kosten für Ersatzgegenstände umfasst (siehe zur Vergütung die Kommentierung zu Nummer 5.2 des Vertrages und Ziffer 10.4 der AGB).

Ziffer 6.1 regelt, dass Ersatzgegenstände neuwertig zu sein haben. Sie müssen also nicht neu (das heißt unbenutzt) sein, sondern so minimal genutzt, dass diese Nutzung zu keinerlei Beeinträchtigung in Bezug auf Aussehen, Qualität und Funktionsfähigkeit geführt hat. **Ziffer 6.2** enthält den Grundsatz des sparsamen Einsatzes von Ersatzgegenständen. Der Auftragnehmer soll sie nur einzusetzen, soweit eine Störung nicht anders rechtzeitig zu beseitigen ist, bzw. soweit für Wartungsarbeiten erforderlich. Für den Fall, dass die Ersatzgegenstände gesondert vergütet werden, hat der Auftragnehmer vor dem Einsatz eines Ersatzgegenstandes den Auftraggeber gemäß Ziffer 10.4 der AGB auf die Erforderlichkeit des Einsatzes eines Ersatzgegenstandes hinzuweisen, den Preis zu benennen und eine Beauftragung abzuwarten. Ist die Störung bis zum Ablauf einer vereinbarten Wiederherstellungszeit nachweislich nur durch Einsatz eines entsprechenden Ersatzgegenstandes zu beseitigen, kann das Beauftragungserfordernis im Einzelfall dazu führen, dass der Auftraggeber sich mit einer Verlängerung der Wiederherstellungszeit und z.B. mit einer Reparatur des defekten Teils zu einem späteren Zeitpunkt einverstanden erklärt.

Gemäß **Ziffer 6.4** sind ausgetauschte Gegenstände auf Wunsch des Auftraggebers zu entsorgen. Die Art der Entsorgung kann in Nummer 15 des Vertrages festgelegt werden. **Ziffer 6.6** will sicherstellen, dass der Auftraggeber trotz des von ihm geäußerten Entsorgungswunsches das Recht hat, vor der Entsorgung Teile des zu entsorgenden Gegenstandes zu entfernen. Der Auftragnehmer kann also nicht einwenden, dass er berechtigt sei,

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 6

len. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen, die nicht für die Erbringung der Instandhaltungsleistungen erforderlich sind.

9 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer

9.1 Der Auftragnehmer erbringt die Leistung durch Personal, das entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen qualifiziert ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Erbringung von ggf. geschuldeten Leistungen vor Ort nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt in deutscher Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

9.2 Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Subunternehmer nur einsetzen oder eingesetzte Subunternehmer nur auswechseln, wenn der Auftraggeber dem ausdrücklich zustimmt. Die Zustimmung kann nicht aus sachwidrigen Gründen verweigert werden. Die Einarbeitung des neuen Subunternehmers erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers. Für die im Angebot des Auftragnehmers benannten Subunternehmer gilt die Zustimmung des Auftraggebers als erteilt.

10 Vergütung

10.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich vereinbarte Pauschalen stets als Pauschalpreise*. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren.

10.2 Ist im Vertrag für eine Instandhaltungsleistung 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 und Nebenkosten* werden entsprechend der vertraglichen Vereinbarung vergütet. 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. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt vom Auftragnehmer unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten, z.B. entsprechend Muster 2 - Leistungsnachweis Instandhaltungsvertrag - voraus.

10.2.2 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.

10.2.3 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer bei Vergütung nach Aufwand innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit* nach Wahl des Auftraggebers entweder ein Pauschalpreisangebot oder einen verbindlichen Kostenanschlag 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 Kostenanschlag und die Angebotserstellung erfolgt nicht. Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen.

10.2.4 Je Kalendertag wird nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeitstunden geleistet wurden. Wurden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.

Pausen sind auszuweisen und werden nicht vergütet. Werden mehr als sechs Zeitstunden geleistet, wird vermutet, dass der Auftragnehmer eine halbstündige Pause eingelegt hat. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer mit dem Leistungsnachweis nachweist, keine Pause gemacht zu haben. Soweit der Auftraggeber nicht ausdrücklich zugestimmt hat oder etwas anderes vereinbart wurde, sind Leistungen nur in den Zeiten zu erbringen, für die weder ein Zuschlag noch ein anderer erhöhter

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.

Version 2.0 vom 17.03.2016



den Gegenstand vollständig zu erhalten.

Ziffer 7, Dokumentation (keine Kommentierung)**Ziffer 8, Mitteilungspflichten des Auftragnehmers**

§ 241 Abs. 2 BGB postuliert, dass ein Schuldverhältnis jede Vertragspartei zur Rücksicht auf die Rechte, Rechtsgüter und Interessen des anderen Teils verpflichten kann. Aus dieser Verpflichtung hat die Rechtsprechung umfangreiche Aufklärungs- und Beratungspflichten des Auftragnehmers entwickelt. Das Ausmaß dieser Pflichten ist abhängig von dem Know-how-Gefälle zwischen den Parteien, dem Vertrauen, das eine Partei der anderen entgegenbringt und der Abhängigkeit von der pflichtgemäßen Leistungserbringung. Dies gilt insbesondere auch für den Bereich der Erbringung von IT-Leistungen. Schon auf Grund des Gesetzes aber auch auf Grund der umfangreichen Rechtsprechung zu diesem Thema treffen den Auftragnehmer daher regelmäßig in hohem Maße Informations-, Beratungs- und Aufklärungspflichten. Die AGB regeln hier die wichtigsten dieser Pflichten, aber nicht alle. Erfüllt der Auftragnehmer eine Mitteilungspflicht nicht, sieht das Gesetz vor, dass er für jede Art von Verschulden haftet.

Ziffer 8.2 privilegiert den Auftragnehmer gegenüber dem Gesetz. Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten nur, wenn er die zur Mitteilungspflicht führenden Umstände hätte erkennen müssen. „Erkennen müssen“ bedeutet, dass der Auftragnehmer diese Umstände grob fahrlässig nicht erkannt hat. Er haftet damit nicht für leicht fahrlässige Unkenntnis, also nicht für Umstände, die er aufgrund seiner Sach- und Fachkenntnis zwar hätte „erkennen können“ aber nicht zwingend hätten „erkennen müssen“. Um solche Umstände zu erkennen, muss der Auftragnehmer allerdings keine gesonderten Untersuchungen oder Prüfungen vornehmen, sondern nur solche, die ohnehin für die Erbringung der Instandhaltungsleistungen erforderlich sind. Im Übrigen ist die Haftung des Auftragnehmers insgesamt in Ziffer 16 begrenzt.

Ziffer 9, Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer**Ziffer 9. 1, Qualifikation Personal**

Das Personal des Auftragnehmers muss bereits zu Beginn seines Einsatzes für die Erbringung der vereinbarten Leistungen ausreichend qualifiziert sein. Es darf diese Qualifikation daher nicht erst im Verlaufe seiner Tätigkeit – und damit im Zweifel auf Kosten des Auftraggebers – erwerben. Auch muss das Personal bereit sein, sich nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichten zu lassen (abdingbar in Nummer 14.1 des Vertrages unterhalb der Tabelle). Gemäß Verpflichtungsgesetz sollen u.a. solche Personen auf die gewissenhafte Erfüllung ihrer Aufgaben verpflichtet werden, die keine Amtsträger, jedoch für die öffentliche Hand tätig sind. Dies gilt auch ohne die Regelung in den AGB. Die AGB-Regelung stellt auch keine Erweiterung des Anwendungsbereichs des Verpflichtungsgesetzes dar. Sie ist aber erforderlich, weil der Auftragnehmer keine arbeitsrechtliche Möglichkeit hat, im Nachhinein sein Personal entsprechend zu zwingen und daher bereits im Vorfeld überprüfen muss, ob das einzusetzende Personal auch bereit ist, sich verpflichten zu lassen. Die Klärung der Frage, ob sein Personal bereit ist, sich verpflichten zu lassen, erfordert naturgemäß Aufwand für den Auftragnehmer, der umso höher ist, wenn das Personal im Ausland ansässig ist. Ggf. ist es für den Auftragnehmer schwierig, überhaupt Personal im Ausland zu finden, das zu einer Verpflichtung nach deutschem Recht bereit ist. Es kann daher in Ausnahmefällen geboten sein, den Auftragnehmer von dieser Verpflichtung ganz oder teilweise zu befreien. Eine entsprechend Rege-

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 6

len. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen, die nicht für die Erbringung der Instandhaltungsleistungen erforderlich sind.

9 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer

9.1 Der Auftragnehmer erbringt die Leistung durch Personal, das entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen qualifiziert ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Erbringung von ggf. geschuldeten Leistungen vor Ort nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt in deutscher Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

9.2 Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Subunternehmer nur einsetzen oder eingesetzte Subunternehmer nur auswechseln, wenn der Auftraggeber dem ausdrücklich zustimmt. Die Zustimmung kann nicht aus sachwidrigen Gründen verweigert werden. Die Einarbeitung des neuen Subunternehmers erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers. Für die im Angebot des Auftragnehmers benannten Subunternehmer gilt die Zustimmung des Auftraggebers als erteilt.

10 Vergütung

10.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich vereinbarte Pauschalen stets als Pauschalpreise*. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren.

10.2 Ist im Vertrag für eine Instandhaltungsleistung 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 und Nebenkosten* werden entsprechend der vertraglichen Vereinbarung vergütet. 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. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt vom Auftragnehmer unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten, z.B. entsprechend Muster 2 - Leistungsnachweis Instandhaltungsvertrag - voraus.

10.2.2 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.

10.2.3 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer bei Vergütung nach Aufwand innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit* nach Wahl des Auftraggebers entweder ein Pauschalpreisangebot oder einen verbindlichen Kostenanschlag 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 Kostenanschlag und die Angebotserstellung erfolgt nicht. Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen.

10.2.4 Je Kalendertag wird nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeitstunden geleistet wurden. Wurden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.

Pausen sind auszuweisen und werden nicht vergütet. Werden mehr als sechs Zeitstunden geleistet, wird vermutet, dass der Auftragnehmer eine halbstündige Pause eingelegt hat. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer mit dem Leistungsnachweis nachweist, keine Pause gemacht zu haben. Soweit der Auftraggeber nicht ausdrücklich zugestimmt hat oder etwas anderes vereinbart wurde, sind Leistungen nur in den Zeiten zu erbringen, für die weder ein Zuschlag noch ein anderer erhöhter

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.

Version 2.0 vom 17.03.2016



lungsmöglichkeit enthält der Vertrag unter Nummer 14.1.

Ziffer 9.2, Subunternehmer

Hinweis: Für die im bezuschlagten Angebot genannten Subunternehmer wird automatisch mit Zuschlag die Zustimmung durch den Auftraggeber erteilt.

Ziffer 10, Vergütung**Ziffer 10.1, Pauschalpreis**

Die EVB-IT Instandhaltung gehen grundsätzlich davon aus, dass für die Instandhaltung eine periodisch zu zahlende Pauschale vereinbart wird. Diese Pauschalen sind gemäß Nummer 5.1 des Vertrages in der Regel ein Pauschalpreis. Gemäß Definition am Ende der AGB ist dieser die einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Instandhaltungsleistung geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte, ggf. pauschalisierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten und Ersatzgegenstände sind in dem Pauschalpreis enthalten. Der Pauschalpreis soll dem Auftraggeber weitgehende Preissicherheit geben. Das bedeutet, dass der Auftragnehmer keine Nachvergütung verlangen kann, es sei denn, die Parteien vereinbaren Leistungsänderungen. Im Vertrag kann für jede Leistung der jeweilige Anteil am Pauschalpreis ausgewiesen werden. Diese Anteilspreise werden z. B. benötigt, um die Plausibilität von Angeboten zu prüfen oder im Falle von Leistungsänderungen entsprechende Vergütungsänderungen vereinbaren zu können. Ebenso werden Anteilspreise ggf. für Kostenverrechnungen bei Dienstleistungszentren benötigt, wenn nur einzelne Leistungen weiterverrechnet werden können.

Ziffer 10.2, Vergütung nach Aufwand

Vereinbaren die Parteien eine Vergütung nach Aufwand, ist auf jeden Fall im Vertrag in Nummer 8.3 festzuhalten, ob und wie Reisekosten, Reisezeiten und Nebenkosten vergütet werden. Gleiches gilt für die Vergütung von Ersatzgegenständen, die in Nummer 5.2 des Vertrages zu regeln ist. Wird eine Vergütung nach Aufwand mit Obergrenze vereinbart, gilt gemäß dieser Ziffer 10.2, dass der Auftragnehmer auch bei Überschreiten dieser Grenze ohne Anspruch auf weitere Vergütung weiterarbeiten muss. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn er zu wenige Stunden für die Leistung kalkuliert hat. Ist aber die Überschreitung auf Gründe zurückzuführen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, z. B. weil sie der Auftraggeber oder ein Dritter verschuldet hat, ist der Auftragnehmer nur dann zur Weiterarbeit verpflichtet, wenn der Auftraggeber es verlangt und eine zusätzliche Vergütung entrichtet. Dazu kann es beispielsweise kommen, wenn der Auftraggeber die ihm obliegenden Mitwirkungsleistungen nicht rechtzeitig erbringt. Zu bedenken ist auch, dass die Festsetzung einer Obergrenze z.B. bei der Störungsbeseitigungsleistung zu Kalkulationsproblemen beim Auftragnehmer führen kann, weil es im Vorfeld häufig schwierig ist zu bestimmen, welche konkreten Arbeiten anfallen. Daher hat die Bestimmung einer solchen Obergrenze mit besonderem Augenmaß zu erfolgen.

Ziffer 10.3, Fälligkeit

Soweit im Vertrag nichts anderes geregelt ist, wird eine regelmäßig zu zahlende Pauschale monatlich nachträglich zum 15. eines Monats fällig. Allerdings verlangen viele Anbieter, dass die Vergütung für ein ganzes Jahr im Voraus gezahlt wird. Davon ist regelmäßig abzuraten. Dies schon deshalb, weil der Auftraggeber damit die Möglichkeit verliert, berechnete Abzüge (z.B. für Vertragsstrafen) vorzunehmen und den Auftragnehmer so zur

EVb-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 7

Vergütungssatz vereinbart ist. Wird der Auftragnehmer ohne eine solche Zustimmung oder Vereinbarung tätig, kann er weder einen Zuschlag noch einen erhöhten Vergütungssatz verlangen.

- 10.3 Vereinbarte Pauschalen für wiederkehrende Leistungen und andere regelmäßig zu zahlende Vergütungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jeweils zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats fällig. Die Vergütung für Dienstleistungen nach Aufwand ist monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. Voraussetzung für die Fälligkeit bei Werkleistungen ist darüber hinaus die Abnahme der jeweiligen Leistung, soweit eine solche vereinbart ist. Der Abnahme steht es gleich, wenn der Auftraggeber die Instandhaltungsleistung nicht innerhalb einer ihm vom Auftragnehmer bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.
- 10.4 Sind Ersatzgegenstände* zusätzlich zu vergüten, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinzuweisen und ihm unter Berücksichtigung eventueller Preisvereinbarungen die dafür zu zahlende Vergütung mitzuteilen, den Auftraggeber zur Beauftragung aufzufordern und seine Beauftragung abzuwarten. Soweit weder konkrete Preise noch ein Berechnungsmaßstab vereinbart sind, kann der Auftragnehmer höchstens die unter Berücksichtigung üblicher Rabatte gebildeten marktüblichen Preise verlangen. Hiervon unberührt ist der Auftraggeber berechtigt, den Einsatz der Ersatzgegenstände* abzulehnen, diese nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer in angemessener Qualität selbst beizustellen oder vom Auftragnehmer zu verlangen, eine andere Lösung vorzuschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist. Die Vergütung für Ersatzgegenstände* ist fällig mit Ablauf des Monats, in dem deren Einsatz erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 10.5 Eine fällige Vergütung ist innerhalb von 30 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.
- 10.6 Ist eine Preisanpassung für Leistungen vereinbart, gilt, falls keine anderweitige Regelung vorgesehen ist, Folgendes: Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig 12 Monate nach Beginn der Leistungserbringung aus dem Vertrag, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 3% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen.
- 10.7 Alle Preise verstehen sich, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht, zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 11 Verzug**
- 11.1 Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber den Vertrag ganz oder teilweise entsprechend den gesetzlichen Vorschriften, das heißt bei einer Teilkündigung nur bezogen auf die in Verzug befindliche Instandhaltungsleistung kündigen und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er dem Auftragnehmer erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Der Auftraggeber kann bei Verzug von Teilleistungen vom ganzen Vertrag nur zurücktreten, wenn er an der Teilleistung kein Interesse 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.
- 11.2 Des Weiteren ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten* berechtigt, für jeweils angefangene 25% Überschreitung der Reaktions- und /oder Wiederherstellungszeit* innerhalb der Servicezeiten* eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung, maximal jedoch 1% der jährlichen Gesamtvergütung pro Verzugsfall zu verlangen. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafen nicht

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVb-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



pflichtgemäßen Leistungserbringung anzuhalten. Darüber hinaus ist eine solche Vorauszahlung regelmäßig auch haushaltsrechtlich unzulässig, soweit sie ohne entsprechende Sicherheit erfolgt. Siehe hierzu auch Nummer 5.3 des Vertrages.

Ziffer 10.4, Vergütung von Ersatzgegenständen

Diese Ziffer regelt die Verpflichtungen des Auftragnehmers für den Fall, dass im Vertrag unter Nummer 5.2 des Vertrages eine gesonderte Vergütung von Ersatzgegenständen vereinbart ist. Danach hat der Auftragnehmer den ggf. vereinbarten bzw. anderenfalls einen marktüblichen Preis (unter Berücksichtigung der Rabatte, die üblicherweise eingeräumt werden) zu nennen und entweder die Beauftragung oder die Beistellung der Ersatzgegenstände durch den Auftraggeber abzuwarten. Zu einer solchen eigenen Beistellung wird der Auftraggeber ausdrücklich berechtigt. Diese Regelung dient als Schutz davor, einen Ersatzgegenstand zu überhöhten Preisen übernehmen zu müssen. Allerdings ist davor zu warnen, hier minderwertige Ersatzgegenstände beizustellen, denn die Qualität der Beistellungen kann entscheidend sein für die Qualität der Instandhaltungsleistungen.

Achtung: Der Pauschalpreis umfasst nach seiner Definition auch die Kosten für Ersatzgegenstände.

Ziffer 10.6, Preisanpassung

Soweit in Nummer 5.3 des Vertrages die Geltung der hier geregelten Preisanpassungsklausel vereinbart wird, kann die Vergütung für Instandhaltungsleistungen erstmals zum Ablauf des 15. Monats nach Beginn der Leistungserbringung und dann jeweils erneut nach weiteren 15 Monaten erhöht werden. Dies ergibt sich daraus, dass Erhöhungen jeweils nur angekündigt werden dürfen, wenn die aktuelle Vergütung bereits zwölf Monate gilt und eine Ankündigungsfrist von jeweils drei Monaten einzuhalten ist. Die Erhöhung darf jeweils maximal drei Prozent der zum Zeitpunkt der Ankündigung geltenden Vergütung nicht überschreiten, muss angemessen und darf nicht entgegen der Markttendenz sein. Das bedeutet, dass der Auftraggeber die Preiserhöhung trotz Einhaltung der 3%-Grenze zurückweisen kann, wenn die Preise auf dem Markt für die jeweilige Instandhaltungsleistung nicht in gleichem Maße gestiegen sind.

Ziffer 11, Verzug**Ziffer 11.1, Verzögerungsschaden und Kündigung**

Hier wird geregelt, dass der Auftraggeber im Fall des Verzuges einen Anspruch auf den Ersatz des Verzögerungsschadens hat und den Vertrag nach erfolgloser Fristsetzung kündigen kann.

Der Auftragnehmer gerät automatisch (d.h. ohne Mahnung) in Verzug, wenn er vereinbarte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten nicht einhält, es sei denn, er hat die Fristüberschreitung nicht zu vertreten. Sind Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten oder andere für die Leistungserbringung vereinbarten Termine nicht vereinbart, muss der Auftragnehmer unverzüglich mit den Leistungen beginnen und diese in angemessener Zeit abschließen. In diesem Fall kommt der Auftragnehmer nur durch eine Mahnung des Auftraggebers in Verzug.

Ziffer 11.2, Vertragsstrafe

Hier ist eine Vertragsstrafe für die Überschreitung von vereinbarten Reaktions- und Erledigungszeiten aufgenommen worden. Die Höhe der Vertragsstrafe hängt von der jährlichen Vergütung für die Instandhaltungsleistungen

EVb-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 8

mehr als 5 % der jährlichen Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

- 11.3 § 341 Abs. 3 BGB findet mit der Maßgabe Anwendung, dass die Strafe bis zum Ablauf von zwölf Monaten seit ihrer Verwirkung geltend gemacht werden kann.

12 Mitwirkung des Auftraggebers

- 12.1 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig 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. 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.

- 12.2 Der Auftraggeber hat Störungen* bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist, z.B. eine telefonische Meldung oder der Eintrag in ein Ticketsystem*, wird er diese in der Regel auf dem Störungsmeldeformular entsprechend Muster 1 vornehmen; nimmt er ausnahmsweise die Meldung nur telefonisch oder mündlich vor, ohne dass dies vereinbart war, ist die Störung nachträglich in der vereinbarten Form zu dokumentieren. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung* bzw. des Mangels ermöglichen, z.B. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen rechtzeitig bereit zu stellen.

- 12.3 Bei vereinbartem Teleservice* wird der Auftraggeber entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Auftraggeber bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

- 12.4 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.

13 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Instandhaltungsleistungen

- 13.1 Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche 24 Monate für Ersatzgegenstände und im Übrigen 12 Monate. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn der Auftragnehmer den Mangel arglistig verschwiegen hat. Die Verjährungsfrist endet in diesem Falle jedoch nicht vor den Fristen gemäß Satz 1.

- 13.2 Die Rechtsmängelhaftung erstreckt sich nicht auf Ansprüche wegen Patentverletzungen und Gebrauchsmusterverletzungen im Sinne der deutschen Rechtsordnung, die Dritte gegen den Auftraggeber geltend machen, wegen dessen Nutzung der Instandhaltungsleistungen außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA.

- 13.3 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.

- 13.4 Der Auftragnehmer hat ihm gemeldete Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nach Wahl des Auftragnehmers durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beheben. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 14. Der Auftragnehmer hat gemäß § 439 Abs. 2 BGB bzw. § 635 Abs. 2 BGB die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen. Erfolgt die Nacherfüllung durch Neulieferung entfällt der Nutzungsabgabeanspruch des Auftragnehmers.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVb-IT Instandhaltungs-AGB definiert.

Version 2.0 vom 17.03.2016



ab. Soweit nur Pauschalen vereinbart sind, ist die Berechnung entsprechend einfach. Werden allerdings Leistungen nach Aufwand vergütet, sind die Bestimmung der jährlichen Vergütung und damit die Höhe der Vertragsstrafen erst am Ende des Jahres möglich. Daher sollte in diesen Fällen von der Möglichkeit Gebrauch gemacht werden, die Vertragsstrafe in Nummer 12 des Vertrages individuell zu modifizieren, z.B. eine feste Vertragsstrafe pro angefangene Zeiteinheit der Überschreitung zu vereinbaren. Auch bei pauschaler Vergütung der Instandhaltungsleistungen kann es sinnvoll sein, die Nummer 12 zu nutzen, um die in den AGB vereinbarten Prozentsätze zu modifizieren oder auf eine Vertragsstrafe in diesen Fällen ganz zu verzichten. Dabei ist auch zu bedenken, dass eine Vereinbarung von Vertragsstrafen, die stets kalkulationsrelevant ist, nur dann sinnvoll ist, wenn der Auftraggeber auch bereit ist, diese im Ernstfall geltend zu machen. Wenn eine vereinbarte Vertragsstrafe nicht geltend gemacht wird, kann dies auch zu Problemen mit dem zuständigen Rechnungshof führen.

Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

Ziffer 12, Mitwirkung des Auftraggebers

Bestimmte Instandhaltungsleistungen kann der Auftragnehmer nur erbringen, wenn der Auftraggeber mitwirkt. Notwendige Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers sind Obliegenheiten. Die Nichteinhaltung einer Obliegenheit zieht rechtliche Nachteile nach sich. So kommt z.B. der Auftragnehmer nicht in Verzug, wenn die Verzögerung der Leistung auf fehlende Mitwirkung des Auftraggebers zurückzuführen ist. Im Gegensatz zu einer vertraglichen Pflicht begründet die Obliegenheit aber keinen Erfüllungsanspruch des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer kann die Erfüllung der Mitwirkung also nicht einklagen. Die in den AGB geregelten Mitwirkungen können im Vertrag ergänzt werden. Der Auftraggeber sollte daran interessiert sein, Mitwirkungsleistungen nur dort zu übernehmen, wo sie unverzichtbar sind. Die erforderlichen Mitwirkungsleistungen sollten bereits in den Vergabeunterlagen abgefragt werden. Der Auftragnehmer sollte aufgefordert werden, die notwendigen Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers möglichst präzise und abschließend aufzuführen. Dies gilt schon deshalb, weil sie einen vergütungsbestimmenden Faktor darstellen und in die Angebotsbewertung einfließen müssen. Auch sollte der Auftraggeber dafür sorgen, dass einmal übernommene Leistungen ordnungsgemäß und fristgerecht erbracht werden.

Ziffer 13, Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Instandhaltungsleistungen

Die AGB sehen - wie das Gesetz - eine verschuldensunabhängige Sach- und Rechtsmängelhaftung sowie eine verschuldensabhängige Schadensersatzhaftung des Auftragnehmers der als werk- oder kaufvertraglich zu qualifizierenden Instandhaltungsleistungen vor (Gewährleistung). Dies gilt aber nur für Sach- oder Rechtsmängel, die nachweislich bereits zum Zeitpunkt der Lieferung oder Abnahme der werkvertraglichen Leistung vorhanden sind, unabhängig davon, ob der Auftraggeber die Mängel zu diesem Zeitpunkt gekannt hat. Die Regelung gilt insbesondere für Mängel in den Störungsbeseitigungsleistungen und in den im Rahmen des Vertrages vom Auftragnehmer überlassenen Ersatzgegenständen. Werden Instandhaltungsleistungen pauschal vergütet, spielen diese Ansprüche während des Instandhaltungsvertrages kaum eine Rolle, da der Auftragnehmer die Beseitigung der Mängel auf der Grundlage des Instandhaltungsvertrages ohnehin vorzunehmen hat. Ist der Instandhaltungsvertrag beendet, kann der Auftragnehmer aber aufgrund der Gewährleistungsansprüche verlangen, dass die mangelhaften Instandhaltungsleistungen, für die die Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen ist, vergütungsfrei beseitigt werden. Das bedeutet auch, dass der Auftragnehmer bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen gemäß § 439 Abs. 2 BGB bzw. § 635 Abs. 2 BGB die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbe-

EVb-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 9

Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihm gesetzten angemessenen Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine weitere angemessene Nachfrist setzen und nach deren fruchtlosem Ablauf den Vertrag ganz oder teilweise kündigen oder die Vergütung angemessen herabsetzen. Bei werkvertraglichen Instandhaltungsleistungen kann der Auftraggeber zuvor eine weitere angemessene Nachfrist verbunden mit der Ankündigung setzen, 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.

Der Auftraggeber kann darüber hinaus bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.

14 Schutzrechte Dritter

14.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Instandhaltungsleistungen des Auftragnehmers geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer unbeschadet der Rechte des Auftraggebers gemäß Ziffer 13 wie folgt:

- 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.
- Ist die Änderung und der Ersatz dem Auftragnehmer unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat er das Recht, die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber dabei eine angemessene Auslauffrist zu gewähren, es sein 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.

14.2 Die Parteien werden sich wechselseitig unverzüglich 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. Der Auftraggeber hat in diesem Fall Anspruch auf einen Vor-schuss in Höhe der geschätzten Verteidigungskosten.

14.3 Soweit der Auftraggeber die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen den Auftragnehmer ausgeschlossen.

15 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen

Wird eine Instandhaltungsleistung, die als Dienstleistung zu qualifizieren ist (z.B. Hotline), nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Dienstleistung 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 Haftungsbeschränkung

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

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVb-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



sondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen hat (siehe **Ziffer 13.4**).

Abweichend vom Gesetz wurde in **Ziffer 13.1** die Verjährungsfrist für Mängel von 24 Monaten für Instandhaltungsleistungen auf 12 Monaten abgesenkt. Bei Mängeln der Ersatzgegenstände bleibt die gesetzliche Frist unverändert. Bei Werkleistungen besteht gemäß **Ziffer 13.4, 2. Absatz** zusätzlich zu den Mängelansprüchen aus dem Kaufrecht ein Selbstvornahmeanspruch, der das Recht des Bestellers begründet, den Mangel selbst zu beseitigen und anschließend den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Für den Auftraggeber ist die Selbstvornahme aufgrund der Komplexität der Leistung und seiner naturgemäß eingeschränkten Fach- und Sachkenntnis häufig problematisch. Ihm bleibt in der Regel nur die Einschaltung eines entsprechend kundigen Dritten. Auch dieser muss sich aber mit u.U. erheblichem Zeit- und Kostenaufwand einarbeiten.

Ziffer 14, Schutzrechte Dritter

Hier wird der Fall geregelt, dass durch die Instandhaltungsleistungen Schutzrechte Dritter verletzt werden. Dies ist immer dann gegeben, wenn der Auftragnehmer sich verpflichtet, Rechte einzuräumen über die nicht er sondern ein Dritter verfügt, der Auftraggeber dennoch die Leistung nutzt und damit die Rechte des Dritten verletzt. Bei der Verletzung von Schutzrechten liegt stets ein Rechtsmangel vor. Neben den Rechtmängelansprüchen gemäß Ziffer 13 statuiert diese Ziffer 14 einen Freistellungsanspruch. Dabei handelt es sich um eine Vereinbarung eigener Art, die dem deutschen Gewährleistungsrecht fremd ist, aber insbesondere im US-amerikanischen Rechtskreis sehr häufig vorkommt. Daher steht dieser Anspruch selbstständig neben den in Ziffer 13 geregelten Mängelansprüchen, was sich auch in Ziffer 14.1 am Ende widerspiegelt.

Neben den gesetzlichen und vertraglichen Mängelansprüchen in Ziffer 13 sieht Ziffer 14 bei Ansprüchen Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten für den Fall der Nacherfüllung weitere vorrangige Regelungen vor. Nicht der Auftraggeber sondern der Auftragnehmer hat das Wahlrecht, entweder den Auftraggeber von den Ansprüchen des Dritten freizustellen oder den Rechtsmangel zu beseitigen. Dies ist vor dem Hintergrund nachvollziehbar, dass in der Regel nur der Hersteller aber nicht der Händler einen Rechtsmangel beseitigen kann. Das Recht des Auftraggebers, eine Beseitigung des Rechtsmangels durchzusetzen, ist praktisch ausgeschlossen. Die anderen Rechtmängelansprüche des Auftraggebers (Rücktritt, Minderung und ggf. Schadensersatz) bleiben durch diese Regelung unberührt.

Wählt der Auftragnehmer die Freistellung des Auftraggebers als Lösung des Problems, unterliegt dieser Anspruch nicht der Verjährung gemäß Ziffer 13.1 der AGB, sondern der gesetzlichen Verjährung, das heißt, der Anspruch verjährt binnen drei Jahren ab Kenntnis, spätestens 10 Jahre ab Anspruchsbegründung (§§ 195 ff. BGB).

Ziffer 15, Pflichtverletzung bei Dienstleistungen

Gemäß Ziffer 1.2 der AGB sind die Leistungen Störungsbeseitigung und Installation Werkleistungen. Sind aber Leistungen als Dienstleistungen zu qualifizieren (z.B. Hotline), hat der Auftraggeber nach der gesetzlichen Regelung keinen Anspruch auf eine fehlerfreie Wiederholung der Dienstleistung oder deren entsprechende Korrektur, sondern lediglich einen Schadensersatzanspruch, wenn der Auftragnehmer aufgrund seines Verschuldens eine Dienstleistung fehlerhaft erbracht hat. Diese gesetzliche Regelung wird durch diese Ziffer um einen verschuldensunabhängigen Nacherfüllungsanspruch des Auftraggebers ergänzt, wie ihn das Werkvertragsrecht kennt. Damit kann es für viele Fälle zunächst dahinstehen, ob im Einzelfall eine Werk- oder eine Dienstleistung vorliegt -

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 10

- 16.1 Die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf den Auftragswert* beschränkt. Die Haftung in diesem Fall beträgt jedoch maximal das Doppelte der Vergütung, die für das erste Vertragsjahr zu zahlen ist. Bei der Bestimmung der vorgenannten Vergütungen bleibt eine etwaige vereinbarte Reduktion wegen Mängelansprüchen unberücksichtigt. Ergibt sich nach dieser Regelung eine Haftungsbeschränkung von weniger als 25.000,- €, wird die Haftung jedoch auf 25.000,- € beschränkt. Für leicht fahrlässig verursachte Sachschäden haftet der Auftragnehmer abweichend von Sätzen 1 bis 3 bis zur Höhe des Auftragswerts, mindestens aber auf bis zu 500.000,- € je Schadensereignis und insgesamt mindestens auf bis zu 1.000.000,- €.
- 16.2 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.
- 16.3 Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 16.4 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.
- 17 Laufzeit und Kündigung**
- 17.1 Ist kein Ende der jeweiligen Laufzeit im Vertrag vereinbart, kann dieser mit einer Frist von sechs Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ablauf einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Vertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.
- 17.2 Ist ein Ende der jeweiligen Laufzeit im Vertrag vereinbart, kann der Auftraggeber nur dann und nur insoweit vorzeitig ganz oder teilweise kündigen, als er den Betrieb der Hardware endgültig einstellt. Die Kündigung wird zum Ende des Kalendermonats wirksam, der in der Mitte der Restlaufzeit liegt. In der Restlaufzeit ist der Auftragnehmer von der Instandhaltungsleistung bezüglich der gekündigten Hardware befreit. Davon abweichend können die Parteien gesonderte Vereinbarungen treffen.
- 17.3 Zudem kann der Vertrag von jedem Vertragsteil bei Vorliegen eines wichtigen Grundes - ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise 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 gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V. mit § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.
- 18 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss**
- Für Änderungen der Leistung nach Vertragsschluss gilt § 2 der VOL/B (Fassung 2003).
- 19 Haftpflichtversicherung**
- 19.1 Soweit vereinbart, weist der Auftragnehmer bei Abschluss des Vertrages dem Auftraggeber nach, dass er über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.
- 19.2 Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende des Vertrages und darüber hinaus bis zur Verjährung sämtlicher Mängelansprüche aufrechterhalten. Kommt der Auftragnehmer dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



in beiden Fällen kann zunächst eine mangelfreie Wiederholung oder Korrektur der Leistung verlangt werden.

Ziffer 16, Haftungsbeschränkung

Siehe Kommentierung zu Nummer 11 des Vertrages.

Ziffer 17, Laufzeit und Kündigung

Zu Nummer 4.2 des Vertrages wurden bereits die im Vergleich zu den früheren EVB-IT Instandhaltungs-AGB längeren Kündigungsfristen und das Recht auf Teilkündigung kommentiert. Die AGB regeln aber auch ein außerordentliches Kündigungsrecht der Parteien, d.h. das Recht zu einer ggf. sogar fristlosen Beendigung des Instandhaltungsvertrages oder eines Teils desselben. Die Regelung entspricht weitgehend dem Gesetz.

Ziffer 18, Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

Eine umfangreiche Regelung zum „Change Request“ ist in einem reinen Instandhaltungsvertrag für Hardware im Gegensatz zum Servicevertrag nicht erforderlich. Daher wurde lediglich auf die entsprechende Regelung in § 2 der VOL/B in der Fassung von 2003 verwiesen. Dort ist geregelt, dass der Auftraggeber nachträglich Änderungen der Leistung verlangen kann, soweit dies dem Auftragnehmer zumutbar ist. Werden durch die verlangten Änderungen der Leistung die Grundlagen des Preises für die im Vertrag vorgesehene Leistung geändert, so ist ein neuer Preis unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren.

Der Verweis ist statisch, d.h. auch für den Fall, dass die VOL/B geändert werden sollte, gilt insoweit § 2 aus der Fassung der VOL/B von 2003 weiter.

Ziffer 19, Haftpflichtversicherung (keine Kommentierung)

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 11

20 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- 20.1 Werden personenbezogene Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer erhoben, verarbeitet oder genutzt, wird der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers eine den gesetzlichen Vorschriften genügende Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung abschließen.
- 20.2 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 nachzuweisen.
- 20.3 Der Auftraggeber kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich kündigen, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß Ziffern 20.1 und 20.2 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder dem Auftraggeber ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist, weil der Auftragnehmer Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.
- 20.4 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 verwerten. Der Erfahrungsaustausch des Auftraggebers mit und innerhalb der öffentlichen Hand bleibt unbenommen, ebenso wie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten des Auftraggebers. Unberührt bleibt die Pflicht zum vertraulichen Umgang mit auf der Grundlage des Vertrages erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen.
- 20.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, vertrauliche Informationen nur an solche Subunternehmer weiterzugeben, deren Einsatz der Auftraggeber ausdrücklich zugestimmt hat, wenn und soweit diese vertraulichen Informationen für die Erbringung der jeweiligen Leistungen durch den Subunternehmer erforderlich sind („need-to-know“-Prinzip). Dies gilt nur, wenn sich der Subunternehmer zuvor dem Auftragnehmer gegenüber mindestens in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet hat, wie der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber. Dabei muss die Weitergabe der vertraulichen Informationen durch den Subunternehmer ausgeschlossen sein, soweit nicht der Auftraggeber jeweils zuvor einer Weitergabe ausdrücklich zugestimmt hat.
- 20.6 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.
- 21 Erfüllungsort**
Der Erfüllungsort ist beim Auftraggeber, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 22 Zurückbehaltungsrechte**
Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber bestreitet die zugrunde liegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt.
- 23 Textform**
Soweit nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform. Für Störungsmeldungen und Mängelrügen ist der Eintrag in ein Ticketsystem* ausreichend.
- 24 Anwendbares Recht**
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*).

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

**Ziffer 20, Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit**

Die Datenschutz-, Geheimhaltungs- und Sicherheitsregeln sind vor allem für den Fall relevant, dass der Auftragnehmer im Rahmen der Störungsbeseitigung oder Installation der Hardware Zugriff auf bzw. Zugang zu dem IT-System des Auftraggebers bzw. den dort enthaltenen Daten erhält.

Ziffer 20.1, Auftragsdatenverarbeitung

Zur sog. Auftragsdatenverarbeitung macht § 11 Abs. 2 BDSG besondere Vorgaben. Mit diesem Konstrukt ermöglicht es der Gesetzgeber zunächst, dass der Auftraggeber seine Datenverarbeitung an einen Auftragnehmer auslagern kann, ohne dass die Betroffenen, d.h. die Personen, deren Daten verarbeitet werden, dem zustimmen müssen. Im Gegenzug zu diesem Privileg macht der Gesetzgeber jedoch Vorgaben für die Ausgestaltung des Verhältnisses zwischen Auftragsdatenverarbeiter und Auftraggeber. Eine Auftragsdatenverarbeitung liegt jedoch nach dem Willen des Gesetzgebers nicht nur dann vor, wenn die relevanten personenbezogenen Daten dem Auftragnehmer auch tatsächlich übergeben werden, sondern bereits dann, wenn bei Instandhaltungsleistungen z.B. im Wege der Fernwartung ein Zugriff des Auftragnehmers auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann (§ 11 Abs. 5 BDSG). Liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor, gelten bestimmte Mindestanforderungen an die Vereinbarung zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber. Ein Muster für eine solche Vereinbarung findet sich zum Beispiel [hier](#). Der Auftraggeber ist verpflichtet, sich vor Beginn der Datenverarbeitung von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zu überzeugen und diese Prüfung regelmäßig zu wiederholen, was aus Gründen der Nachweisbarkeit jeweils zu dokumentieren ist. Die Bedeutung der Einhaltung der Regelungen zur Auftragsdatenvereinbarung für beide Seiten darf nicht unterschätzt werden: So können z.B. Mängel bei der Auftragserteilung und der Verzicht auf die gebotene Erstkontrolle mit einem Bußgeld bis zu 50.000 EUR geahndet werden, zudem droht eine Untersagung der Verarbeitung.

Ziffer 20.4, Vertraulichkeit

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass die Regelung in Ziffer 20.4 zur Vertraulichkeit beidseitig verpflichtend ist, d.h. auch den Auftraggeber zur Vertraulichkeit verpflichtet und diese Verpflichtung im Hinblick auf Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse ausdrücklich auch für den Austausch innerhalb der öffentlichen Hand gilt. Dies beschränkt zwar nicht das Recht des Auftraggebers, sich innerhalb seiner Organisation auszutauschen, z.B. innerhalb des Bundes oder eines Landes, betrifft jedoch jegliche Kommunikation zwischen verschiedenen Körperschaften oder sonstigen juristischen Personen innerhalb der öffentlichen Hand. Das gemäß Ziffer 20.4 Satz 2 der Erfahrungsaustausch unbenommen bleibt, trägt aber dem Umstand Rechnung, dass sich Mitarbeiter der öffentlichen Hand, z.B. zum Praxisbetrieb insbesondere zu Anwendungsfragen und Problemlösungen untereinander verständ-

EVB-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 12

Begriffsbestimmungen

Auftragswert	Der Auftragswert ist die Summe aller zu zahlenden Vergütungen.
CISG	United Nations Convention on Contracts for the international Sales of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).
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.
Ersatzgegenstand	Oberbegriff für Ersatzhardware*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*
Ersatzhardware	Neue Hardware, die eine defekte Hardware ersetzt.
Ersatzteil	Teil zum Ersatz eines defekten Teils einer Hardware, um deren ursprüngliche Funktion wiederherzustellen.
Nebenkosten	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.
Pauschalpreis	Einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Instandhaltungsleistung geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte, ggf. pauschalierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten* und Kosten für Ersatzgegenstände* sind in dem Pauschalpreis* enthalten.
Programmstand	Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version*.
Reaktionszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der Servicezeiten*. Geht eine Meldung außerhalb der Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*.
Release	Neue Entwicklungsstufe einer Software, die sich gegenüber dem vorherigen Release* im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 4.5.7 zu 5.0.0).
Schaden stiftende Software	Software mit vom Auftraggeber unerwünschter, nicht vereinbarter Funktion, die zumindest auch den Zweck hat, die Verfügbarkeit von Daten,

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016



digen können müssen.

Ziffer 20.5, Wahrung der Vertraulichkeit bei Subunternehmereinsatz

Hier wird die Weitergabe von vertraulichen Informationen für die Fälle geregelt, in denen der Auftragnehmer vereinbarungsgemäß einen Subunternehmer zur Erbringung einer Instandhaltungsleistung einsetzt. Dieser muss bei Erhalt von vertraulichen Informationen dem Auftraggeber gegenüber in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet werden, wie der Auftragnehmer und soll nur die Informationen erhalten, die er unbedingt benötigt, um die Instandhaltungsleistung zu erbringen. Diese Regelung widerspricht vielen Standardverträgen von Anbietern. Diese gehen oft davon aus, dass Subunternehmer dieselben Informationen erhalten können, wie ihr Auftraggeber, also der Auftragnehmer. Oft sind sogar alle Subunternehmer des Auftragnehmers einbezogen und nicht nur die, die zur konkreten Leistungserbringung eingesetzt werden. Ein solch „offenes Tor“ für vertrauliche Daten des Auftraggebers besteht mit der vorliegenden Regelung nicht.

EVb-IT Instandhaltungs-AGB

Seite 13

Ressourcen oder Leistungen, die Vertraulichkeit von Daten oder die Integrität von Daten zu gefährden bzw. zu beeinträchtigen, z.B. Viren, Würmer, Trojanische Pferde (u.a.).

Servicezeit	Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.
Störung	Beeinträchtigung der Eignung der Hardware oder der Instandhaltungsleistung 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 Abschluss des Vertrages vorlag oder nicht.
Teleservice	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Hardware.
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. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.
Verbrauchsmaterialien	Teile der Hardware, die auch bei bestimmungsbemäßen Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware stofflich verwertet und damit aufgebraucht werden.
Verschleißteil	Teile der Hardware, die auch bei bestimmungsbemäßen Gebrauch innerhalb der voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware ihre Funktionsfähigkeit verlieren und dies keinen Mangel darstellt, es sei denn, das Verschleißteil verlöre seine Funktionsfähigkeit vor Ablauf seiner voraussichtlichen Lebensdauer.
Wiederherstellungszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Störungsbeseitigung erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der Servicezeiten* und läuft ausschließlich während der Servicezeiten*. Geht eine Meldung außerhalb der Servicezeiten* ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit*.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVb-IT Instandhaltungs-AGB definiert.
Version 2.0 vom 17.03.2016

