

Zusatzbedingungen IT

Amprion Einkauf

Stand 01.01.2018



Inhaltsverzeichnis

I.	ALLGEMEINES	3
1.	GELTUNGSBEREICH.....	3
2.	ANZUWENDENDE VORSCHRIFTEN	3
3.	FERNZUGRIFF ÜBER DAS NETZ DER AMPRION AUF GESCHÜTZTE NETZBEREICHE FÜR EXTERNE FIRMEN (REMOTE-ZUGANG)	3
4.	NUTZUNGSRECHTE/SCHUTZRECHTE/ERFINDUNGEN	4
5.	VERSICHERUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 7 DER EZB)	4
6.	OPEN-SOURCE-SOFTWARE	5
7.	DATENSCHUTZ	5
II.	VERTRÄGE ÜBER SOFTWAREERSTELLUNG	5
1.	GELTUNGSBEREICH.....	5
2.	VERTRAGLICHE EINORDNUNG	5
3.	PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS	5
4.	MITWIRKUNGSPFLICHTEN VON AMPRION	6
5.	LEISTUNGSÄNDERUNGEN (ABWEICHEND ZU ZIFFER 5 DER EZB)	6
6.	TERMINE/ABNAHME (ABWEICHEND ZU ZIFFER 9 DER EZB)	7
7.	MÄNGELHAFTUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 16 DER EZB)	8
8.	KÜNDIGUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 18 DER EZB)	8
III.	VERTRÄGE ÜBER SOFTWAREÜBERLASSUNG	8
1.	GELTUNGSBEREICH.....	8
2.	VERTRAGLICHE EINORDNUNG	9
3.	PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS	9
4.	EIGENTUMSÜBERGANG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 10 DER EZB)	9
IV.	VERTRÄGE ÜBER SOFTWAREPFLEGE	10
1.	GELTUNGSBEREICH.....	10
2.	VERTRAGLICHE EINORDNUNG	10
3.	PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS	10
4.	MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER AMPRION	11
5.	VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 18 DER EZB)	12
6.	MÄNGELHAFTUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 16 DER EZB)	12

I. ALLGEMEINES

1. GELTUNGSBEREICH

Diese Zusatzbedingungen gelten für sämtliche Einkaufsvorgänge der Amprion GmbH – im Folgenden Amprion genannt – im Zusammenhang mit dem Kauf oder der Erbringung von Werk- und/oder Dienstleistung im Bereich der Informationstechnologie. Diese Bedingungen gelten nur dann, wenn Sie ausdrücklich in der Bestellung benannt worden sind.

2. ANZUWENDENDE VORSCHRIFTEN

2.1 Diese Zusatzbedingungen enthalten zusätzliche und zum Teil von Einkaufs- und Zahlungsbedingungen der Amprion (nachfolgend EZB genannt) abweichende Bestimmungen speziell für Kaufverträge, Dienst- und Werkleistungen im Bereich der Informationstechnologie. Soweit in diesen Zusatzbedingungen nicht ausdrücklich anderweitig geregelt, gelten zusätzlich und nachrangig die EZB.

2.2 Es ergibt sich folgende bei Widersprüchen geltende Rangfolge:

- a) die Regelung der Einzelbestellung nebst Leistungsbeschreibung sowie evtl. Nachträge;
- b) ggfs. vorhandene Rahmenverträge nebst Anlagen;
- c) die Regelungen dieser Bedingung in ihrer jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung;
- d) die Regelungen der Einkaufs- und Zahlungsbedingungen der Amprion (nachfolgend EZB) in ihrer jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung;
- e) die diesen Zusatzbedingungen als Anhang beigefügte IT-Sicherheitsrichtlinie – Mindeststandard für die IT-Nutzung soweit anwendbar; die Richtlinie gilt für Auftragnehmer, die Zugriff auf die IT-Komponenten (Hardware und Software, Anwendungen, Netzwerke, Daten und IT-Systeme) von Amprion erhalten, auch über Wartungszugänge, und für Auftragnehmer, die IT-Komponenten für Amprion betreiben; IT-Komponenten von Amprion sind alle von oder für Amprion betriebenen IT-Komponenten;
- f) im Einzelfall zusätzlich vereinbarte Regelungen zur IT-Sicherheit.

2.3 Abweichende Regelungen in den Einzelbestellungen nebst Leistungsbeschreibung gehen den Zusatzbedingungen IT vor. Gleiches gilt für Rahmenverträge nebst Anlagen.

3. FERNZUGRIFF ÜBER DAS NETZ DER AMPRION AUF GESCHÜTZTE NETZBEREICHE FÜR EXTERNE FIRMEN (REMOTE-ZUGANG)

Werden IT-Leistungen mittels Fernzugriff erbracht, ist Folgendes zu beachten:
- Wählleitungsverbindungen sind ausschließlich über einen zentralen Einwahlpunkt bei Amprion herzustellen.

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

4. NUTZUNGSRECHTE/SCHUTZRECHTE/ERFINDUNGEN

- 4.1 Der Auftragnehmer sichert zu, dass Rechte Dritter, insbesondere seiner Nachunternehmer, der Einräumung von Nutzungsrechten nicht entgegenstehen und stellt Amprion insoweit von Ansprüchen frei.
- 4.2 Der Auftragnehmer haftet dafür, dass durch die Lieferung und Nutzung des Vertragsgegenstandes gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte und sonstige Rechte Dritter nicht verletzt werden. Der Auftragnehmer hat Amprion von etwaigen Ansprüchen Dritter wegen Verletzung dieser Rechte freizustellen.
- 4.3 Der Auftragnehmer steht dafür ein, dass er die Vorschriften des Arbeitnehmererfindungsgesetzes strikt beachtet und die jeweiligen Erfindungen fristgerecht in Anspruch nimmt. Dies gilt auch insoweit, als der Auftragnehmer nicht ausschließlich eigene Angestellte/Arbeitnehmer beschäftigt, sondern Dritte im Rahmen einer zulässigen Arbeitnehmerüberlassung beschäftigt hat.

5. VERSICHERUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 7 DER EZB)

- 5.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine Betriebshaftpflichtversicherung sowie eine Vermögenshaftpflichtversicherung für EDV-Risiken mit einer Deckung von jeweils € 5 Mio. pro Schadensfall während der Dauer dieses Vertrages, einschließlich der Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel auf eigene Kosten aufrecht zu erhalten.
- 5.2 Die jeweilige Deckungssumme der Versicherung ist keine Haftungsbeschränkung.
- 5.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Amprion innerhalb von zwei Wochen nach Abschluss des Vertrages eine Deckungsbestätigung seines Versicherers über den Umfang der Versicherungen gemäß Absatz 1 vorzulegen. Er ist ferner verpflichtet, Amprion auf erstes schriftliches Anfordern nachzuweisen, dass er die jeweiligen Prämien an den Versicherer geleistet hat.

6. OPEN-SOURCE-SOFTWARE

Der Auftragnehmer hat Amprion mit Abgabe seines Angebotes unter Auflistung der jeweiligen Komponenten mitzuteilen, falls die von ihm angebotene Leistung Open-Source-Software beinhaltet.

7. DATENSCHUTZ

Je nach Gegenstand und Art des Produktes oder Services variieren die datenschutzrechtlichen Anforderungen. Die datenschutzrechtliche Bewertung obliegt der Amprion und ist frühzeitig vom Datenschutzbeauftragten der Amprion einzuholen. Der Auftragnehmer sichert zu, die für die Bewertung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, sämtliche gesetzlich vorgesehenen Beistelleistungen die sich aus der datenschutzrechtlichen Bewertung ergeben zu erbringen bzw. hierzu entsprechende Vereinbarungen mit Amprion zu treffen. Unabhängig vom Ergebnis der Bewertung und unabhängig vom Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses sind sämtliche Angaben zu natürlichen Personen (personenbezogene Daten) vertraulich zu behandeln.

II. VERTRÄGE ÜBER SOFTWAREERSTELLUNG

1. GELTUNGSBEREICH

Der II. Abschnitt dieser Zusatzbedingungen (Verträge über Softwareerstellung) gilt für die Erbringung von Programmier- und Implementierungsleistungen (auch Datenmigration). Dieser Abschnitt gilt nur dann, wenn er ausdrücklich in der Bestellung benannt worden ist.

2. VERTRAGLICHE EINORDNUNG

Für Verträge über die Softwareerstellung gilt nachrangig zu diesen und Einkaufs- und Zahlungsbedingungen Werkvertragsrecht, es sei denn es wird zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

3. PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

- 3.1 Der Auftragnehmer hat eine betriebsfertige Software nach den Vorgaben von Amprion werkvertraglich bereitzustellen und die Betriebsbereitschaft im Rahmen der notwendigen Pflege aufrechtzuerhalten und zu sichern. Hierzu wird der Auftragnehmer die einzelvertraglich aufgeführten Funktionen der Software bereitstellen und -halten. Zur geschuldeten Software gehören auch die entsprechenden technischen Dokumentationen sowie der Source Code, jeweils auf dem aktuellen Programm- und Aktualisierungsstand.
- 3.2 Der Auftragnehmer räumt der Amprion schon jetzt die nach dem jeweiligen Einzelvertrag notwendigen Nutzungsrechte in Bezug auf die Software ein.

Amprion erhält dabei ein zeitlich und räumlich unbegrenztes, ausschließliches Nutzungsrecht an der Software. Dieses Recht ist übertragbar und berechtigt auch zur Einräumung einfacher Nutzungsrechte. Das Nutzungsrecht schließt auch künftige, neue Nutzungsformen ein.

- 3.3 Zudem hat der Auftragnehmer alle im Rahmen des Vertrages von ihm zu erstellenden Leistungen und Unterlagen (z. B. Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, EDV-Systeme, Programme und die dazugehörigen Dokumentationen) Amprion zu übergeben und zu übereignen.
- 3.4 Der Auftragnehmer hat für sämtliche Leistungen qualifiziertes Personal einzusetzen. Auf Wunsch von Amprion wird der Auftragnehmer einzelne Mitarbeiter austauschen, soweit Amprion hierfür sachliche Gründe vorbringt. Ein durch einen solchen Mitarbeiteraustausch verursachter Mehraufwand geht zu Lasten des Auftragnehmers.
- 3.5 Auch soweit Leistungen bei Amprion erbracht werden, bleibt der Auftragnehmer allein gegenüber den von ihm eingesetzten Mitarbeitern weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb von Amprion eingegliedert.
- 3.6 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die von ihm für Amprion eingesetzten Mitarbeiter nicht auch für Unternehmen des RWE-Konzerns einzusetzen.

4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN VON AMPRION

Amprion unterstützt die Tätigkeit des Auftragnehmers in angemessenem Umfang. Insbesondere gestattet sie dem Auftragnehmer und den von ihm eingesetzten Mitarbeitern den Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Räumlichkeiten. Falls vereinbart, stellt Amprion Mitarbeiter aus seinen Fachbereichen als Ansprechpartner zur Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung.

5. LEISTUNGSÄNDERUNGEN (ABWEICHEND ZU ZIFFER 5 DER EZB)

- 5.1 Für Leistungsänderungen und zusätzliche Leistungen (einheitlich Änderungen bezeichnet) gelten die §§ 650 b bis d BGB.
- 5.2 Das Angebot über die Mehr- und Mindervergütung gemäß § 650 b Abs. 1 S. 2 BGB ist vom Auftragnehmer unverzüglich spätestens innerhalb von 8 Werktagen nach Kenntnis der Änderung abzugeben.
- 5.3 Die Angebote haben nachfolgende Mindestangaben und -unterlagen auszuweisen:
 - Liefer-/Leistungsgegenstand,
 - Liefer-/Leistungspreis (Einzelpreise, Gesamtpreis),
 - Hinweis auf zeitliche Auswirkungen bezüglich der vertraglich vereinbarten Termine bzw. der aktuellen Ausführungsterminsituation – differenzierte Betrachtung von Beauftragung und Nichtbeauftragung der Nachtragsleistung,

- prüfbarer Nachweis zur Höhe des angebotenen Preises (Kosten- oder Kalkulationsnachweis).
- 5.4 Sollte zwischen den Parteien kein Zuschlag für Allgemeine Geschäftskosten, Wagnis und Gewinn festgelegt worden sein, gilt für die Nachtragsberechnung im Sinne von § 650 c Abs. 1 S. 1 BGB ein Zuschlag in Höhe von 5 %.
- 5.5 In dringenden Fällen, in denen der Amprion das Abwarten der Frist von 30 Tagen gemäß § 650 b Abs. 2 BGB nicht zumutbar ist, hat sie das Recht, diese Frist angemessen zu verkürzen und dies dem Auftragnehmer bereits mit Erklärung des Änderungsbegehrens schriftlich begründet mitzuteilen. Das Anordnungsrecht der Amprion im Sinne von § 650 b Abs. 2 S. 2 BGB gilt in diesen Fällen bereits mit Ablauf der verkürzten Frist.

6. TERMINE/ABNAHME (ABWEICHEND ZU ZIFFER 9 DER EZB)

- 6.1 Die in der Bestellung angegebenen Ausführungstermine sind bindend und ggfs. mit Amprion abzustimmen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Amprion unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn Umstände eintreten oder erkennbar werden, aus denen sich ergibt, dass der vereinbarte Ausführungstermin nicht eingehalten werden kann.
- 6.2 Erbrachte Leistungen werden förmlich abgenommen. Der Auftragnehmer wird die Abnahmebereitschaft mindestens mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Abnahmetermin anzeigen. Amprion erstellt ein Abnahmeprotokoll in zwei Ausfertigungen. Darin werden die durchgeführten Testschritte und Testergebnisse dokumentiert. Darüber hinaus werden sämtliche während des Probetriebes auftretenden Fehler festgehalten. Amprion übersendet dem Auftragnehmer die Abnahmeprotokolle zur Erstunterschrift. Mit Leistung der Zweitunterschrift durch Amprion ist die Abnahme verbindlich erklärt. Der Auftragnehmer erhält sodann eine Ausfertigung zu seinen Akten.
- 6.3 Die Zusendung der Schlussrechnung bzw. die schriftliche Mitteilung der Fertigstellung sowie die Benutzung bzw. Inbetriebnahme solcher werkvertraglicher Leistungen im Rahmen des Probetriebs gelten nicht als Abnahme. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn Amprion die Abnahme nicht innerhalb von einem Monat durchführt, obwohl die Leistung mangelfrei oder lediglich mit unwesentlichen Mängeln erbracht wurde.
- 6.4 Bei der Abnahme von Teilgewerken geht die Gefahr des zufälligen Unterganges für das Gesamtwerk mit der Abnahme des letzten Teilgewerkes über. Die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung geht auch dann auf Amprion über, wenn Amprion die Abnahme aus Gründen verzögert, die sie zu vertreten hat. Unbeschadet der Regelung in Absatz 2 Satz 2 ist Voraussetzung allerdings, dass die Verzögerung solange andauert, dass der Auftragnehmer Amprion zuvor erfolglos eine den Umständen nach angemessene Frist gesetzt hat, innerhalb derer Amprion die gebotenen Mitwirkungshandlungen nicht rechtzeitig vorgenommen hat.

7. MÄNGELHAFTUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 16 DER EZB)

- 7.1 Der Auftragnehmer hat dafür einzustehen, dass seine Leistungen die in dem Vertrag inklusive der dazugehörigen Anlagen (z. B. Pflichtenheft und Service Level Agreements) vereinbarten Eigenschaften aufweisen, den anerkannten Regeln der Technik nach letztem Stand entsprechen und keine Fehler aufweisen, die den Wert oder die Tauglichkeit des Werkes zu den gewöhnlichen oder vertraglich vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.
- 7.2 Für den Fall, dass die Werkleistung mit Mängeln behaftet ist, stehen Amprion die gesetzlichen Gewährleistungsrechte nach den §§ 631 ff. BGB ungekürzt zu.
- 7.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt fünf Jahre und beginnt mit der förmlichen Abnahme der gesamten Leistung, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes geregelt ist.
- 7.4 Amprion stehen die gesetzlichen Rücktrittsrechte zu. Ansprüche auf Aufwendungsersatz und Schadensersatz, insbesondere auch der Anspruch auf Ersatz des Schadens statt der Erfüllung, bleiben unberührt.

8. KÜNDIGUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 18 DER EZB)

- 8.1 Amprion kann den Vertrag bis zur Vollendung der Leistung jederzeit kündigen. Dem Auftragnehmer steht in diesem Fall die vereinbarte Vergütung zu. Er muss sich jedoch anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrags an Kosten erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft und seines Betriebs erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt (§ 649 BGB).
- 8.2 Das Recht der Amprion zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 8.3 Ein wichtiger Kündigungsgrund ist – unbeschadet sonstiger wichtiger Gründe etwa aus Gesetz – insbesondere gegeben, wenn
 - der Auftragnehmer selbst oder durch dritte Personen, die mit der Vorbereitung, dem Abschluss oder der Durchführung des Vertrages beauftragt sind oder diesen nahestehenden Personen Vorteile anbietet, verspricht oder gewährt,
 - der Auftragnehmer unzulässigerweise die Einstellung der Arbeiten an dem Projekt ganz oder in Teilen verfügt und trotz Fristsetzung nicht wieder aufnimmt.

III. VERTRÄGE ÜBER SOFTWAREÜBERLASSUNG

1. GELTUNGSBEREICH

Der III. Abschnitt dieser Zusatzbedingungen (Verträge über Softwareüberlassung) gilt für die Lieferung von Softwareprodukten und für vorübergehende Einräumung von Nutzungsrechten an einer Software. Dieser Abschnitt gilt nur dann, wenn er ausdrücklich in der Bestellung benannt worden ist.

2. VERTRAGLICHE EINORDNUNG

Wird Amprion die zeitlich unbegrenzte Verfügungsmacht über die Computerprogrammkopie bzw. den Datenträger eingeräumt, gilt nachrangig zu diesen und den Einkaufs- und Zahlungsbedingungen Kaufrecht, es sei denn es wird zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Werden Amprion lediglich vorübergehend die Nutzungsrechte an dem Softwareprodukt eingeräumt, so gilt nachrangig zu diesen und den Einkaufs- und Zahlungsbedingungen Mietrecht, es sei denn es wird zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

3. PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

- 3.1 Im Falle der dauerhaften Nutzungsüberlassung hat der Auftragnehmer Amprion das Eigentum an der Programmkopie zur Nutzungsüberlassung zu verschaffen. Im Übrigen ist der Auftragnehmer verpflichtet, Amprion das Softwareprodukt für den vertraglich vereinbarten Zeitraum zur Nutzung zu überlassen.
- 3.2 Amprion wird das nicht ausschließliche Recht eingeräumt, die Softwareprodukte in unveränderter Form im Umfang der vereinbarten Nutzungsart auf den Geräten zu nutzen, für die sie bestimmt sind. Amprion darf zur Datensicherung von dem jeweiligen Softwareprodukt eine Kopie erstellen und das gelieferte Softwareprodukt auf jeder ihr zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Amprion darf das gelieferte Softwareprodukt vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung des Programms notwendig ist. Die notwendigen Vervielfältigungen umfassen auch die Installation des Programms vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie des Ladens in den Arbeitsspeicher.
- 3.3 Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen des Softwareproduktes einschließlich einer Programmänderung für den eigenen Gebrauch ist zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung. Sofern die Handlung aus gewerblichen Gründen vorgenommen wird, ist sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms unerlässlich ist und die notwendigen Informationen auch nicht veröffentlicht worden und/oder sonst wie zugänglich sind.
- 3.4 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die von ihm für Amprion eingesetzten Mitarbeiter nicht auch für Unternehmen des RWE-Konzerns einzusetzen.

4. EIGENTUMSÜBERGANG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 10 DER EZB)

Im Falle der einzelvertraglich vereinbarten vorübergehenden Einräumung von Nutzungsrechten geht mit der Lieferung nicht das Eigentum auf Amprion über, sondern verbleibt beim Auftragnehmer.

IV. VERTRÄGE ÜBER SOFTWAREPFLEGE

1. GELTUNGSBEREICH

Der IV. Abschnitt dieser Zusatzbedingungen (Verträge über Softwarepflege) gilt für die Erbringung von Pflegeleistungen. Andere Dienste wie Installation, Einweisung, Schulung, individuelle Anpassung von Softwareprodukten oder andere Leistungen sind nicht Bestandteil des Pflegevertrages. Dieser Abschnitt gilt nur dann, wenn er ausdrücklich in der Bestellung benannt worden ist.

2. VERTRAGLICHE EINORDNUNG

Für Verträge über die Softwarepflege gilt nachrangig zu diesen und den Einkaufs- und Zahlungsbedingungen Dienstvertragsrecht, es sei denn es wird zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

3. PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

- 3.1 Der Auftragnehmer hat Amprion, soweit nicht einzelvertraglich anders vereinbart, Fehler in dem betreffenden Softwareprogramm und in den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen zu beseitigen. Zudem ist die Software fortzuentwickeln und die jeweils jüngste Fassung der im Rahmen des Lizenzvertrages überlassenen Standard-Version des Programms zu übersenden. Der Auftragnehmer hat die Software an zwingende behördliche oder gesetzliche Bestimmungen oder Auflagen anzupassen und unaufgefordert neue bzw. angepasste Dokumentationsunterlagen zu übersenden.
- 3.2 Der Auftragnehmer leistet entsprechend den nachfolgenden Regelungen Support zur Fehlerbehebung und Anwenderunterstützung (nachfolgend einheitlich Fehlerbehebung). Zur Fehlerbehebung zählen auch die Fehlersuche und Fehlerdiagnose.
- 3.3 Soweit nicht einzelvertraglich anderweitig geregelt, unterhält der Auftragnehmer in den Zeiten von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr eine Hotline als 1st-Level- Support zur telefonischen Fehlermeldung. Dort eingehende Meldungen werden nach Möglichkeit sofort telefonisch oder per Remote-Zugriff bearbeitet, d. h. der Fehler wird in Zusammenarbeit mit dem den Fehler meldenden Mitarbeiter behoben. Außerhalb dieser Hotlinezeiten ist eine Fehlermeldung per Fax, E-Mail oder Anrufbeantworter zu gewährleisten. Ist eine Fehlerbehebung über Fernzugriff nicht möglich, erfolgt umgehend ein 2nd-Level-Support in Form von Vor-Ort-Betreuung. Bei Fehlern der nachfolgenden Priorität 1 erfolgen die Fehlerbehebungsarbeiten auch außerhalb o. g. Supportzeiten (24 Std.-Service).
- 3.4 Fehler werden in 4 Prioritäten eingeteilt:
Priorität 1: Das System ist gar nicht nutzbar (Servicestillstand) oder wichtige Daten sind nicht ablauffähig bzw. erzeugen einen Datenverlust oder Datenverfälschung.
Priorität 2: Das System ist eingeschränkt nutzbar, d. h. es stehen nicht alle Funktionen zur Verfügung.
Priorität 3: Alle Funktionen sind nutzbar, jedoch mit leichten Einschränkungen.

Priorität 4: Das System ist trotz auftretender Probleme uneingeschränkt nutzbar.

Es gelten bei Fehlermeldungen folgende Reaktionszeiten, Rückmeldungszeiten und Eskalationswege:

Priorität 1: Reaktion innerhalb von 2 Stunden nach Meldung; Rückmeldung spätestens 8 Stunden nach Meldung

Priorität 2: Reaktion innerhalb von 6 Stunden nach Meldung; Rückmeldung spätestens 48 Stunden nach Meldung

Priorität 3: Reaktion innerhalb von 24 Stunden nach Meldung; Rückmeldung spätestens am 4. Tag nach Meldung

Priorität 4: Reaktion innerhalb von 2 Tagen nach Meldung Rückmeldung spätestens am 6. Tag nach Meldung

- 3.5 Wird der Fehler außerhalb der allgemeinen Supportzeiten gemeldet, gilt er als zu Beginn der nächsten Supportzeit gemeldet. Als Reaktion gilt der Beginn der Fehlersuche per Fernzugriff oder die Arbeitsaufnahme des Kundendienstes vor Ort. Bei Rückmeldungen erfolgt eine qualifizierte Mitteilung über die bisher durchgeführten Maßnahmen, den aktuellen Stand der Fehlersuche bzw. Fehlerbehebung sowie die nächsten Schritte. Soweit möglich, ist die Dauer bis zur endgültigen Fehlerbehebung unverbindlich zu schätzen. Ist bis zum Ende einer Rückmeldefrist der Fehler noch nicht endgültig behoben, erfolgt eine sofortige Eskalation, in der Regel an den nächst höheren Vorgesetzten. Soweit eine Frist in Tagen berechnet wird, endet die Frist mit dem Ende der jeweiligen Supportzeit dieses Tages. Soweit der Auftragnehmer gemeldete Fehler nicht bis zum Ende der ersten Rückmeldezeit beheben kann, wird er Amprion eine Umgehung, ein Patch oder eine vergleichbare vorübergehende Lösung zur Verfügung stellen, die das Auftreten dieses Fehlers ausschließt und die Software weiterhin nutzbar macht. Hierzu kann auch das Zurverfügungstellen einer älteren Version der Software zählen, soweit diese den Fehler nicht auch aufweist und auf dem vorhandenen System ohne oder nur mit geringeren Beeinträchtigungen betrieben werden kann als die fehlerbehaftete Version. Gelingt es dem Auftragnehmer nicht, Fehler innerhalb der o. g. jeweils letzten Rückmeldezeit zu beseitigen, ist Amprion berechtigt, den Fehler ohne weitere Fristsetzung auf Kosten des Auftragnehmers selbst zu beseitigen oder von einem Dritten beseitigen zu lassen. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens sowie der außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 3.6 Darüber hinaus gelten die einzelvertraglich vereinbarten Serviceverpflichtungen des Auftragnehmers.
- 3.7 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die von ihm für Amprion eingesetzten Mitarbeiter während des laufenden Vertrages nicht auch für Unternehmen des RWE-Konzerns einzusetzen.

4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER AMPRION

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

lichkeiten. Falls vereinbart, stellt Amprion Mitarbeiter aus seinen Fachbereichen als Ansprechpartner zur Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung.

5. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 18 DER EZB)

- 5.1 Soweit vertraglich nicht abweichend vereinbart, ist der Vertrag über die Softwarepflege von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines jeden Kalenderjahres kündbar, für den Auftragnehmer – soweit er selbst Hersteller der Software ist – jedoch erst nach Ablauf einer Mindestlaufzeit von 5 Jahren (Investitionsschutz). Der Pflegevertrag kann entweder insgesamt oder jeweils für ein bestimmtes Softwareprodukt/Komponente gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 5.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- 5.3 Ein wichtiger Kündigungsgrund ist – unbeschadet sonstiger wichtiger Gründe etwa aus Gesetz – insbesondere gegeben, wenn
 - der Auftragnehmer selbst oder durch dritte Personen, die mit der Vorbereitung, dem Abschluss oder der Durchführung des Vertrages beauftragt sind oder diesen nahestehenden Personen Vorteile anbietet, verspricht oder gewährt,
 - der Auftragnehmer unzulässigerweise die Einstellung der vereinbarten Arbeiten ganz oder in Teilen verfügt und trotz Fristsetzung nicht wieder aufnimmt.

6. MÄNGELHAFTUNG (ABWEICHEND ZU ZIFFER 16 DER EZB)

- 6.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die im Rahmen des Pflegeservice erbrachten Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit gegenüber dem vereinbarten Leistungsumfang aufheben oder mindern. Unerhebliche Abweichungen bleiben unberücksichtigt.
- 6.2 Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, ist Amprion verpflichtet, dem Auftragnehmer die Möglichkeit zu geben, diese innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Amprion hat die Fehler unverzüglich und in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der für die Fehlerbehebung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen. Amprion wird den Auftragnehmer bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Für solche Mängel, die beim Auftragnehmer nicht reproduzierbar sind, leistet sie keine Gewähr.
- 6.3 Gelingt es dem Auftragnehmer trotz wiederholter Bemühungen nicht, den Mangel zu beheben oder so zu umgehen, dass die Software entsprechend der Produktbeschreibung genutzt werden kann, ist Amprion berechtigt, nach Maßgabe der gesetzlichen kaufrechtlichen Vorschriften Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten.