

DG-AGB-006

– Besondere Geschäftsbedingungen für Softwarepflege und Softwarewartung

Präambel

Die Besonderen Geschäftsbedingungen für Softwarepflege und Softwarewartung (DG-AGB-006) regeln ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGDATA Datentechnik GmbH (DG-AGB-001) die besonderen rechtlichen Rahmenbedingungen für die Erbringung von Leistungen zur Pflege, Wartung, Aktualisierung und Erhaltung der Funktionsfähigkeit bereits bestehender Software.

Sie finden Anwendung auf vertraglich vereinbarte Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen, insbesondere auf Maßnahmen zur Fehlerbehebung, Bereitstellung und Einspielung von Updates, Upgrades, Releases, Patches, Hotfixes, Sicherheitsaktualisierungen, Kompatibilitätsanpassungen, Versionspflege sowie auf vergleichbare Leistungen zur Erhaltung oder Verbesserung der Betriebsbereitschaft und Nutzbarkeit bestehender Software.

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen regeln ausschließlich die Besonderheiten der Softwarepflege und Softwarewartung. Soweit Leistungen Gegenstand anderer Vertragsmodule des DGOS (DGDATA General Ordinance System) sind, gelten ergänzend die hierfür jeweils einschlägigen Besonderen Geschäftsbedingungen.

§ 1 Geltungsbereich und Verhältnis zur DG-AGB-001

(1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Softwarepflege und Softwarewartung (DG-AGB-006) gelten für alle Verträge, deren Gegenstand die Erbringung von Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen durch die DGDATA Datentechnik GmbH ist.

(2) Die DG-AGB-006 findet Anwendung auf Leistungen zur Erhaltung, Wiederherstellung, Anpassung, Aktualisierung oder Verbesserung der Funktionsfähigkeit bereits bestehender Software, soweit diese vertraglich vereinbart sind. Hierzu können insbesondere Fehlerkorrekturen, Bereitstellung oder Einspielung von Patches, Hotfixes, Updates, Upgrades, Releases, Sicherheitsaktualisierungen, Kompatibilitätsanpassungen, Versionspflege sowie vergleichbare Maßnahmen gehören.

(3) Die DG-AGB-006 gilt unabhängig davon, ob sich die Software im Eigentum des Auftraggebers oder eines Dritten befindet oder ob Nutzungsrechte an der Software eingeräumt wurden, soweit die vertraglich vereinbarten Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen hierdurch rechtlich zulässig und tatsächlich durchführbar sind.

(4) Soweit in der DG-AGB-006 keine besonderen Regelungen getroffen werden, gelten ergänzend die Bestimmungen der DG-AGB-001. Bei Widersprüchen zwischen den Regelungen der DG-AGB-001 und der DG-AGB-006 gehen für Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen die Bestimmungen der DG-AGB-006 vor.

(5) Die DG-AGB-006 findet keine Anwendung auf Leistungen, deren Regelungsgegenstand ausschließlich durch andere Besondere Geschäftsbedingungen des DGOS erfasst wird. Dies gilt insbesondere für Softwareentwicklungsleistungen, IT-Serviceleistungen, Datenrettungsleistungen sowie Cloud- und Hosting-Leistungen. Soweit Verträge mehrere Leistungsarten umfassen, gelten die jeweiligen Besonderen Geschäftsbedingungen für den ihnen zugeordneten Leistungsbereich.

§ 2 Leistungsgegenstand der Softwarepflege und Softwarewartung

(1) Gegenstand der Softwarepflege und Softwarewartung ist die Erbringung der im jeweiligen Vertrag vereinbarten Leistungen zur Erhaltung, Wiederherstellung oder Verbesserung der Betriebsbereitschaft, Sicherheit, Stabilität, Kompatibilität und vereinbarten Funktionsfähigkeit bereits bestehender Software.

(2) Der Umfang der geschuldeten Leistungen ergibt sich ausschließlich aus dem jeweiligen Vertrag einschließlich der vereinbarten Leistungsbeschreibung sowie den anwendbaren Vertragsmodulen des DGOS. Ein Anspruch auf bestimmte Einzelleistungen besteht nur, soweit diese ausdrücklich vereinbart wurden.

(3) Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen können insbesondere umfassen:

- a) Analyse und Beseitigung reproduzierbarer Softwarefehler;
- b) Bereitstellung oder Einspielung von Fehlerkorrekturen, Hotfixes, Patches, Updates oder vergleichbaren Korrekturmaßnahmen;
- c) Bereitstellung oder Durchführung von Versions- oder Releasewechseln;
- d) Sicherheitsaktualisierungen;
- e) Anpassungen zur Aufrechterhaltung der Kompatibilität mit unterstützten Systemumgebungen;
- f) Pflege kundenspezifischer Anpassungen, soweit diese Vertragsgegenstand sind;
- g) sonstige ausdrücklich vereinbarte Maßnahmen zur Erhaltung oder Wiederherstellung der Nutzbarkeit der Software.

(4) Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet die DGDATA Datentechnik GmbH insbesondere nicht:

- a) die Entwicklung neuer Software oder neuer Softwarefunktionen;
- b) die Erweiterung des vereinbarten Funktionsumfangs;
- c) die Anpassung an geänderte gesetzliche oder regulatorische Anforderungen;
- d) die Unterstützung von Systemumgebungen, Versionen oder Drittkomponenten außerhalb des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs;
- e) die dauerhafte Unterstützung sämtlicher Softwareversionen oder Softwarestände.

(5) Die Auswahl der im Einzelfall geeigneten technischen Maßnahmen erfolgt unter Berücksichtigung des jeweiligen Softwarestandes, der technischen Rahmenbedingungen sowie der vertraglich vereinbarten Leistungen.

§ 3 Beginn und Durchführung der Softwarepflegeleistungen

(1) Art, Umfang, Beginn und gegebenenfalls Laufzeit der Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag.

(2) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, beginnt die Leistungserbringung nach Vorliegen sämtlicher für die Durchführung erforderlicher Voraussetzungen. Hierzu können insbesondere die Bereitstellung der erforderlichen Softwarestände, Zugänge, Lizenzen, technischen Informationen oder sonstiger vereinbarter Mitwirkungshandlungen gehören.

(3) Die Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen werden während der vereinbarten Leistungszeiten erbracht. Außerhalb der vereinbarten Leistungszeiten besteht eine Leistungspflicht nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.

(4) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist berechtigt, Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen nach pflichtgemäßem fachlichen Ermessen mittels Fernzugriff, durch Bereitstellung von Softwareständen oder auf andere geeignete technische Weise zu erbringen, soweit hierdurch der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang gewahrt bleibt und keine abweichende Vereinbarung besteht.

(5) Ein Anspruch auf die Durchführung bestimmter technischer Maßnahmen, den Einsatz bestimmter Werkzeuge, die Mitwirkung bestimmter Mitarbeiter oder eine bestimmte Art der Leistungserbringung besteht nicht, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

(6) Erfordert die Durchführung der Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen Maßnahmen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, bedürfen diese einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung.

§ 4 Leistungsumfang der Softwarepflege und Softwarewartung

(1) Die DGDATA Datentechnik GmbH erbringt die vertraglich vereinbarten Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen nach dem bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Stand der Technik sowie unter Berücksichtigung der jeweiligen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

(2) Der Leistungsumfang kann, soweit vertraglich vereinbart, insbesondere umfassen:

- a) Analyse, Eingrenzung und Beseitigung reproduzierbarer Softwarefehler;
- b) Bereitstellung oder Einspielung von Fehlerkorrekturen, Hotfixes, Patches, Updates oder vergleichbaren Korrekturmaßnahmen;

- c) Bereitstellung oder Durchführung von Versions- und Releasewechseln;
- d) Bereitstellung von Sicherheitsaktualisierungen;
- e) Anpassungen zur Erhaltung der Kompatibilität mit den vertraglich vereinbarten oder unterstützten Systemumgebungen;
- f) Pflege kundenspezifischer Konfigurationen oder Anpassungen, soweit diese Vertragsgegenstand sind;
- g) technische Pflege zur Erhaltung der vereinbarten Nutzbarkeit der Software.

(3) Art, Umfang und Häufigkeit einzelner Softwarepflege- und Softwarewartungsmaßnahmen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag sowie nach der technischen Erforderlichkeit der jeweiligen Maßnahme.

(4) Die DGDATA Datentechnik GmbH entscheidet unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers über die fachlich geeignete Art der Durchführung, soweit keine abweichende vertragliche Vereinbarung besteht.

(5) Ein Anspruch auf die Bereitstellung neuer Funktionen, neuer Programmstände oder funktionaler Erweiterungen besteht nur, soweit diese ausdrücklich Vertragsbestandteil geworden sind.

(6) Soweit Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen auf Leistungen oder Komponenten Dritter aufbauen, werden diese nur berücksichtigt, soweit deren Nutzung, Unterstützung oder Bereitstellung tatsächlich möglich und rechtlich zulässig ist.

§ 5 Nicht vom Leistungsumfang erfasste Leistungen

(1) Soweit nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart, sind folgende Leistungen nicht Bestandteil der Softwarepflege- oder Softwarewartungsverträge:

- a) Entwicklung neuer Software, Softwaremodule oder Softwarefunktionen;
- b) Erweiterung oder Änderung des vereinbarten Funktionsumfangs der Software;
- c) Migration auf andere Softwareprodukte oder Softwareplattformen;
- d) Portierung auf andere Betriebssysteme, Hardwareplattformen oder Laufzeitumgebungen;
- e) Anpassungen aufgrund geänderter gesetzlicher, behördlicher oder regulatorischer Anforderungen;
- f) Anpassungen infolge geänderter betrieblicher Abläufe oder organisatorischer Anforderungen des Auftraggebers;
- g) Schulungs-, Beratungs- oder Einweisungsleistungen;
- h) Datenmigrationen, Datenübernahmen oder Datenkonvertierungen;
- i) Erstellung, Wiederherstellung oder Rekonstruktion von Datenbeständen;

- j) Installation, Konfiguration oder Austausch von Hardware;
 - k) Installation, Wartung oder Administration von Netzwerken, Betriebssystemen oder sonstigen IT-Infrastrukturen;
 - l) Beseitigung von Störungen, deren Ursache außerhalb der vertragsgegenständlichen Software liegt;
 - m) Leistungen im Zusammenhang mit Softwareversionen oder Systemumgebungen, deren Unterstützung vertraglich nicht vereinbart ist.
- (2) Ebenfalls nicht vom Leistungsumfang umfasst sind Leistungen, die erforderlich werden aufgrund
- a) unsachgemäßer Nutzung der Software;
 - b) eigenmächtiger Änderungen an der Software oder ihrer Systemumgebung, soweit diese nicht von der DGDATA Datentechnik GmbH vorgenommen oder ausdrücklich freigegeben wurden;
 - c) der Verwendung nicht unterstützter Hard- oder Softwarekomponenten;
 - d) Störungen von Telekommunikationsnetzen, Energieversorgung oder sonstigen Infrastrukturen außerhalb des Einflussbereichs der DGDATA Datentechnik GmbH;
 - e) Schadsoftware, Cyberangriffen oder sonstigen sicherheitsrelevanten Ereignissen, soweit deren Beseitigung nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil ist.
- (3) Die Parteien können Leistungen nach den Absätzen 1 und 2 jederzeit gesondert vereinbaren. Hierdurch wird der vereinbarte Leistungsumfang des Softwarepflege- oder Softwarewartungsvertrages nicht automatisch erweitert.

§ 6 Aktualisierungen, Updates, Upgrades und Releases

- (1) Soweit vertraglich vereinbart, umfasst die Softwarepflege oder Softwarewartung die Bereitstellung oder Durchführung von Aktualisierungen der vertragsgegenständlichen Software.
- (2) Aktualisierungen im Sinne dieser Geschäftsbedingungen können insbesondere Fehlerkorrekturen, Hotfixes, Patches, Sicherheitsaktualisierungen, Updates, Upgrades, Versionswechsel oder Releasewechsel umfassen. Die Einordnung einer Maßnahme richtet sich nach ihrer technischen Zielsetzung und ihrem tatsächlichen Inhalt, nicht nach der vom Hersteller oder der DGDATA Datentechnik GmbH verwendeten Bezeichnung.
- (3) Art, Umfang und Zeitpunkt der Bereitstellung oder Durchführung von Aktualisierungen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag sowie nach der technischen Verfügbarkeit und Erforderlichkeit der jeweiligen Maßnahme.
- (4) Ein Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Versionen, Releases, Upgrades oder neuer Programmstände besteht nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(5) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist berechtigt, Aktualisierungen in einer Reihenfolge oder Zusammenfassung bereitzustellen oder durchzuführen, die aus technischer oder organisatorischer Sicht zweckmäßig ist, sofern hierdurch der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang nicht eingeschränkt wird und berechtigte Interessen des Auftraggebers nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

(6) Soweit Aktualisierungen Änderungen der Systemvoraussetzungen, der unterstützten Softwareumgebung oder technischer Abhängigkeiten erfordern, wird die DGDATA Datentechnik GmbH den Auftraggeber hierüber informieren, sofern dies nach den Umständen zumutbar und für die Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist.

(7) Die Bereitstellung oder Durchführung von Aktualisierungen begründet für sich allein keinen Anspruch auf eine Erweiterung des vertraglich vereinbarten Funktionsumfangs der Software.

§ 7 Fehlerklassifizierung und Fehlerbehebung

(1) Ein Softwarefehler im Sinne dieser Geschäftsbedingungen liegt vor, wenn die vertragsgegenständliche Software bei vertragsgemäßer Nutzung von der vertraglich vereinbarten oder gewöhnlich zu erwartenden Funktionsweise in einer Weise abweicht, die ihre Nutzbarkeit nicht nur unerheblich beeinträchtigt und die Abweichung reproduzierbar oder anderweitig nachvollziehbar ist.

(2) Die Einordnung eines gemeldeten Sachverhalts als Softwarefehler erfolgt auf Grundlage der bei der Prüfung festgestellten technischen Umstände. Ergibt die Prüfung, dass kein Softwarefehler im Sinne des Absatzes 1 vorliegt, gelten die allgemeinen vertraglichen Regelungen für sonstige Leistungen oder Unterstützungsleistungen, soweit deren Erbringung vereinbart ist.

(3) Die Fehlerbehebung erfolgt durch Maßnahmen, die geeignet sind, die vertragsgemäße Nutzbarkeit der Software wiederherzustellen oder die Auswirkungen des Softwarefehlers angemessen zu beseitigen. Hierzu können insbesondere Fehlerkorrekturen, Hotfixes, Patches, Konfigurationsanpassungen oder andere technisch geeignete Maßnahmen gehören.

(4) Die Fehlerbehebung kann auch durch die Bereitstellung einer zumutbaren Umgehungslösung erfolgen, sofern diese die vertragsgemäße Nutzung der betroffenen Software bis zur endgültigen Fehlerbehebung in angemessenem Umfang ermöglicht und dem Auftraggeber unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls zugemutet werden kann.

(5) Die DGDATA Datentechnik GmbH entscheidet unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers über die fachlich geeignete Art der Fehlerbehebung, soweit keine abweichende vertragliche Vereinbarung besteht.

(6) Ein Anspruch auf eine bestimmte technische Art der Fehlerbehebung oder auf die Anwendung einer bestimmten Korrekturmethode besteht nicht, sofern dadurch die vertragsgemäße Nutzbarkeit der Software in angemessenem Umfang wiederhergestellt wird.

§ 8 Sicherheitsaktualisierungen und Schwachstellenbehandlung

- (1) Soweit vertraglich vereinbart, umfasst die Softwarepflege oder Softwarewartung die Bereitstellung oder Durchführung sicherheitsbezogener Aktualisierungen zur Behebung oder Verringerung bekannter Schwachstellen der vertragsgegenständlichen Software.
- (2) Sicherheitsbezogene Aktualisierungen können insbesondere Sicherheitsupdates, Sicherheitspatches, Hotfixes oder sonstige Maßnahmen umfassen, die der Erhaltung oder Verbesserung der Sicherheit der vertragsgegenständlichen Software dienen.
- (3) Die Auswahl und der Zeitpunkt sicherheitsbezogener Maßnahmen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag, der technischen Verfügbarkeit geeigneter Maßnahmen sowie der fachlichen Bewertung der betroffenen Schwachstelle.
- (4) Soweit sicherheitsbezogene Aktualisierungen Auswirkungen auf die Systemvoraussetzungen, Konfiguration oder Kompatibilität der vertragsgegenständlichen Software haben können, wird die DGDATA Datentechnik GmbH den Auftraggeber hierüber informieren, sofern dies nach den Umständen zumutbar und für die Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist.
- (5) Die DGDATA Datentechnik GmbH schuldet keine fortlaufende Überwachung neu bekannt werdender Sicherheitslücken, keine allgemeine Bedrohungsanalyse sowie keine Abwehr von Cyberangriffen oder sonstigen Sicherheitsvorfällen, soweit diese Leistungen nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.
- (6) Die Verpflichtung zur Bereitstellung oder Durchführung sicherheitsbezogener Aktualisierungen besteht nur im Rahmen des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs sowie für unterstützte Softwarestände, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde.

§ 9 Unterstützte Softwarestände, Versionen und Herstellerunterstützung

- (1) Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen werden grundsätzlich nur für die im jeweiligen Vertrag bezeichneten oder anderweitig vereinbarten Softwarestände, Versionen oder Releases erbracht.
- (2) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, besteht keine Verpflichtung zur Erbringung von Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen für Softwarestände, Versionen oder Releases,
 - a) deren Hersteller oder Rechteinhaber die Unterstützung eingestellt hat,
 - b) für die keine erforderlichen Aktualisierungen oder technischen Informationen mehr verfügbar sind,
 - c) deren Einsatz nach dem allgemein anerkannten Stand der Technik nicht mehr vertretbar ist oder
 - d) deren Pflege aus rechtlichen oder technischen Gründen dauerhaft unmöglich geworden ist.

(3) Endet die Unterstützung einer Software oder einzelner Softwarebestandteile durch den Hersteller, Rechteinhaber oder einen sonstigen Dritten, ist die DGDATA Datentechnik GmbH berechtigt, den Leistungsumfang insoweit anzupassen, als die Erbringung der vereinbarten Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen aufgrund dieser Umstände rechtlich oder tatsächlich nicht mehr möglich ist. Gesetzliche Rechte des Auftraggebers sowie ausdrücklich vereinbarte vertragliche Rechte bleiben unberührt.

(4) Soweit die Fortführung der Softwarepflege oder Softwarewartung technisch möglich und rechtlich zulässig ist, können die Parteien eine Fortführung der Leistungen für nicht mehr unterstützte Softwarestände oder Versionen gesondert vereinbaren.

(5) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist nicht verpflichtet, eigene Ersatzlösungen für entfallene Herstellerleistungen, eingestellte Update- oder Supportdienste oder nicht mehr verfügbare Drittleistungen bereitzustellen, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

(6) Die Absätze 1 bis 5 gelten entsprechend für Softwarekomponenten, Bibliotheken, Laufzeitumgebungen oder sonstige technische Bestandteile, deren Unterstützung durch Hersteller oder sonstige Dritte für die vertragsgegenständliche Software von wesentlicher Bedeutung ist.

§ 10 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bei der Softwarepflege und Softwarewartung

(1) Der Auftraggeber hat die für die Durchführung der vertraglich vereinbarten Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen erforderlichen softwarebezogenen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und im erforderlichen Umfang zu erbringen.

(2) Soweit für die Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlich, hat der Auftraggeber insbesondere

a) die vertragsgegenständliche Software einschließlich des eingesetzten Softwarestandes eindeutig zu bezeichnen,

b) festgestellte Softwarefehler oder sonstige Auffälligkeiten möglichst nachvollziehbar zu beschreiben und die ihm bekannten Informationen zum Fehlerbild zur Verfügung zu stellen,

c) der DGDATA Datentechnik GmbH die für die Fehleranalyse oder Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlichen Protokolle, Diagnosedaten oder vergleichbaren technischen Informationen bereitzustellen, soweit ihm dies möglich und zumutbar ist,

d) erforderliche Test- oder Freigabeverfahren innerhalb angemessener Frist durchzuführen, soweit diese nach Art der vereinbarten Leistung erforderlich sind,

e) bereitgestellte Aktualisierungen, Fehlerkorrekturen oder sonstige Softwarestände entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen zu prüfen und freizugeben, soweit eine Freigabe vereinbart ist.

(3) Der Auftraggeber hat vor der Durchführung von Aktualisierungen oder sonstigen Eingriffen in die Software eigenverantwortlich für eine angemessene Sicherung der von der Maßnahme betroffenen Daten und Konfigurationen zu sorgen, soweit diese Sicherung nicht ausdrücklich zum Leistungsumfang der DGDATA Datentechnik GmbH gehört.

(4) Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung oder wird sie trotz Aufforderung nicht rechtzeitig erbracht und kann die Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistung deshalb nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden, richten sich die Rechtsfolgen nach den gesetzlichen Bestimmungen sowie den allgemeinen Regelungen der DG-AGB-001.

(5) Weitergehende Mitwirkungspflichten bestehen nur, soweit sie ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.

§ 11 Wartungsfenster, Unterbrechungen und planbare Maßnahmen

(1) Soweit die Durchführung von Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen planbare Eingriffe in die vertragsgegenständliche Software erfordert, können diese innerhalb der vertraglich vereinbarten Wartungsfenster durchgeführt werden.

(2) Sind keine Wartungsfenster vereinbart, werden planbare Maßnahmen grundsätzlich unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers durchgeführt. Soweit nach den Umständen möglich und zumutbar, wird die DGDATA Datentechnik GmbH den Auftraggeber vor der Durchführung planbarer Maßnahmen rechtzeitig informieren.

(3) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist berechtigt, mehrere Softwarepflege- oder Softwarewartungsmaßnahmen zu bündeln, wenn hierdurch die Auswirkungen auf den Betrieb der vertragsgegenständlichen Software voraussichtlich verringert oder die Durchführung technisch oder organisatorisch verbessert wird und berechnete Interessen des Auftraggebers nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

(4) Soweit dies zur Durchführung der vereinbarten Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen erforderlich ist, können planbare Maßnahmen vorübergehende Einschränkungen der Nutzbarkeit der vertragsgegenständlichen Software verursachen. Die DGDATA Datentechnik GmbH wird solche Einschränkungen auf das nach den Umständen erforderliche Maß beschränken.

(5) Unaufschiebbare Maßnahmen zur Beseitigung erheblicher Softwarefehler oder sicherheitsrelevanter Schwachstellen können auch außerhalb vereinbarter Wartungsfenster durchgeführt werden, soweit dies zur Abwendung erheblicher Nachteile für die vertragsgegenständliche Software oder deren Sicherheit erforderlich ist. Soweit nach den Umständen möglich und zumutbar, wird der Auftraggeber hierüber vorab informiert; andernfalls erfolgt die Information unverzüglich nach Durchführung der Maßnahme.

(6) Weitergehende Vereinbarungen über Wartungsfenster, Servicezeiten oder Verfügbarkeiten bleiben unberührt.

§ 12 Service Levels, Reaktionszeiten und Priorisierung

- (1) Soweit Service Levels, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten, Bearbeitungszeiten oder Prioritäten vereinbart werden, ergeben sich diese ausschließlich aus dem jeweiligen Vertrag oder einer ausdrücklich einbezogenen Leistungsbeschreibung.
- (2) Ohne ausdrückliche Vereinbarung bestehen keine Ansprüche auf bestimmte Reaktions-, Bearbeitungs-, Wiederherstellungs- oder Entstörungszeiten.
- (3) Soweit Service Levels vereinbart sind, beziehen sich diese ausschließlich auf die dort ausdrücklich beschriebenen Leistungen und Voraussetzungen.
- (4) Die Einstufung gemeldeter Softwarefehler oder sonstiger Störungen in Prioritäts- oder Fehlerklassen erfolgt nach den vertraglich vereinbarten Kriterien. Fehlen entsprechende Vereinbarungen, erfolgt die Einstufung nach ihrer objektiven Auswirkung auf die vertragsgegenständliche Software und deren vertragsgemäße Nutzung unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen beider Vertragsparteien.
- (5) Die Einhaltung vereinbarter Service Levels setzt voraus, dass die für die jeweilige Leistung erforderlichen vertraglichen und technischen Voraussetzungen sowie die vereinbarten Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers rechtzeitig vorliegen.
- (6) Änderungen vereinbarter Service Levels, Reaktionszeiten oder Prioritätsregelungen bedürfen einer ausdrücklichen vertraglichen Vereinbarung.

§ 13 Dokumentation und Nachweise der Softwarepflegeleistungen

- (1) Soweit vertraglich vereinbart oder nach Art der jeweiligen Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistung erforderlich, dokumentiert die DGDATA Datentechnik GmbH die durchgeführten Maßnahmen in angemessenem Umfang.
- (2) Die Dokumentation kann insbesondere Angaben enthalten über
 - a) die Art der durchgeführten Maßnahme,
 - b) den betroffenen Softwarestand oder die betroffene Version,
 - c) wesentliche Änderungen oder Fehlerkorrekturen,
 - d) den Zeitpunkt der Durchführung sowie
 - e) sonstige für die Nachvollziehbarkeit der Maßnahme erforderliche Informationen.
- (3) Form, Umfang und Detaillierungsgrad der Dokumentation richten sich nach dem jeweiligen Vertrag sowie nach Art und Umfang der erbrachten Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistung.
- (4) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, besteht kein Anspruch auf die Herausgabe interner Arbeitsunterlagen, Quelltexte, Entwicklungsdokumentationen, Analysewerkzeuge,

Diagnoseunterlagen oder sonstiger interner technischer Unterlagen der DGDATA Datentechnik GmbH.

(5) Gesetzliche Aufbewahrungs- oder Dokumentationspflichten sowie ausdrücklich vereinbarte weitergehende Dokumentationspflichten bleiben unberührt.

§ 14 Laufzeit und Beendigung von Softwarepflege- und Softwarewartungsverträgen

(1) Beginn, Laufzeit und gegebenenfalls Verlängerung von Softwarepflege- und Softwarewartungsverträgen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag.

(2) Endet der Softwarepflege- oder Softwarewartungsvertrag, endet mit dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung grundsätzlich auch die Verpflichtung der DGDATA Datentechnik GmbH zur Erbringung weiterer Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen, soweit gesetzlich oder vertraglich nichts Abweichendes vorgesehen ist.

(3) Bereits bis zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung ordnungsgemäß begonnene Softwarepflege- oder Softwarewartungsmaßnahmen können, soweit dies sachlich geboten und den Vertragsparteien zumutbar ist, noch abgeschlossen werden, sofern keine überwiegenden berechtigten Interessen einer Vertragspartei entgegenstehen.

(4) Die Vertragsbeendigung begründet keinen Anspruch auf die Bereitstellung zukünftiger Aktualisierungen, Versionen, Releases, Sicherheitsaktualisierungen oder sonstiger Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen.

(5) Gesetzliche Herausgabe-, Auskunfts- oder sonstige Abwicklungspflichten sowie ausdrücklich vereinbarte Nachwirkungen des Vertrages bleiben von der Beendigung des Softwarepflege- oder Softwarewartungsvertrages unberührt.

(6) Soweit nach Vertragsbeendigung weitere Softwarepflege- oder Softwarewartungsleistungen gewünscht werden, bedürfen diese einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung.

§ 15 Schlussbestimmungen

(1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Softwarepflege und Softwarewartung (DG-AGB-006) ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGDATA Datentechnik GmbH (DG-AGB-001) ausschließlich für Verträge über Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen.

(2) Soweit einzelne Leistungen eines Vertrages ganz oder teilweise dem Regelungsbereich anderer Besonderer Geschäftsbedingungen des DGOS zuzuordnen sind, gelten für diese Leistungen ergänzend die jeweils einschlägigen Vertragsmodule. Die jeweiligen Vertragsmodule gelten ausschließlich für ihren jeweiligen Regelungsbereich.

(3) Bei Widersprüchen zwischen den Regelungen der DG-AGB-006 und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (DG-AGB-001) gehen für Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen die Bestimmungen der DG-AGB-006 vor. Im Verhältnis mehrerer Besonderer Geschäftsbedingungen des DGOS gehen die spezielleren Regelungen für den jeweils betroffenen Leistungsbereich vor.

(4) Im Übrigen gelten die Bestimmungen der DG-AGB-001 in ihrer jeweils für den Vertrag einbezogenen Fassung.