

1. LEISTUNGEN DER S&T

1.1 LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- (a) Art, Umfang und Qualität der von S&T für den Kunden zu erbringenden IT-Betriebsdienstleistungen richten sich ausschließlich nach der Leistungsbeschreibung im Angebot sowie nach Dokumenten, die Teil dieser Leistungsbeschreibung sind bzw. auf die in der Leistungsbeschreibung explizit Bezug genommen wird. Leistungsvereinbarungen und -beschreibungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich zwischen den Parteien vereinbart worden sind.
- (b) Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch die S&T erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, in einer von S&T gewählten, branchenüblichen und dem Stand der Technik entsprechenden Weise innerhalb der normalen Arbeitszeit der S&T. Soweit die für die Leistungserbringung erforderlichen IT-Komponenten und IT-Systeme (Hard- und Software) nicht im Vertrag bestimmt werden, hat S&T die alleinige Auswahlkompetenz für diese.

1.2 LEISTUNGSORT UND ERFOLGSORT

- (a) S&T erbringt die vereinbarten Leistungen, insbesondere den Betrieb von Kunden-Systemen, soweit nicht abweichend geregelt, in S&T Standorten in Ländern der Europäischen Union. S&T kann den Ort der Leistungserbringung verlagern, soweit dem Kunden hieraus nur unerhebliche Nachteile entstehen.
- (b) Als Erfolgsort gelten die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen vereinbarten Leistungsübergabepunkte. Sofern kein Leistungsübergabepunkt vereinbart ist, gilt im Zweifel als Erfolgsort der Standort der S&T.

1.3 BEACHTUNG BRANCHENSPEZIFISCHER BESTIMMUNGEN

- (a) S&T wird alle für die vertragsgegenständlichen IT-Betriebsdienstleistungen relevanten branchen- spezifischen, zwingend gesetzlichen Vorschriften des Kunden in ihrem Verantwortungsbereich dieses Vertrages umsetzen, sofern der Kunde die S&T auf die entsprechenden Vorschriften rechtzeitig schriftlich hingewiesen hat.
- (b) Kosten, die im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtung aus Ziffer 1.3 bei S&T entstehen, trägt der Kunde sofern die Erfüllung der Verpflichtung durch S&T nicht ausdrücklich in der Leistungsvereinbarung aufgenommen ist.

1.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Je nach Leistungsbeschreibung über nimmt S&T die Verantwortung für die zur Verfügung gestellten Leistungen wie folgt:

- Grundsätzlich gilt, dass die Verantwortung für die Dateninhalte und deren Richtigkeit beim Kunden liegen. S&T ist lediglich für die technische Funktionsfähigkeit der Leistungen sowie deren Verfügbarkeit verantwortlich.
- Schnittstellen, für die S&T Verantwortung übernimmt, müssen in der Leistungsbeschreibung exakt spezifiziert sein.
- Handelt es sich um Schnittstellen zwischen Systemen, die von S&T betreut werden und solchen, die in der Verantwortung des Kunden bzw. sonstiger dem Kunden zuzuordnen- der Dritter liegen, ist S&T grundsätzlich nur für die Seite der Schnittstelle verantwortlich, die die Anbindung der von S&T betriebenen Systemen bildet.

1.5 BETRIEBSTEILÜBERGANG

Ein Personalübergang im Rahmen eines Betriebsteilübergangs vom Kunden auf S&T ist nicht vorgesehen. Wenn und soweit Arbeitnehmer einen Anspruch auf Personalübergang auf Basis des Anwendungsbereiches des AVRAG geltend machen, stellt der Kunde S&T von jeglichen Kosten sowie jeglichen Ansprüchen dieser Arbeitnehmer frei.

2. DATENÜBERNAHME

- (a) Die Vertragsparteien werden rechtzeitig für eine Übernahme der beim Kunden vorhandenen und in Zukunft von S&T zu verarbeitenden Stamm- und Bewegungsdaten sorgen. Hierzu wird der Kunde S&T die erforderlichen Daten auf einem noch zwischen den Parteien genauer zu vereinbarenden Format in elektronischer Form gespeichert zur Verfügung stellen, mit Angabe der für eine Einlesung erforderlichen Kenndaten.

- (b) Sämtliche vom Kunden gelieferten Materialien wie Datenträger, Daten, Kontrollzahlen, Programme müssen in einem einwandfreien technischen Zustand sein.

- (c) S&T ist nicht verpflichtet, übergebene Materialien auf ihren logischen Gehalt (Richtigkeit, Vollständigkeit etc.) zu prüfen.

- (d) Die Aufbewahrungspflicht von S&T für Originalbelege und sonstige Unterlagen dauert – sofern zwingende gesetzliche Bestimmung nichts anderes wie zum Beispiel die sofortige Löschung verlangen - 60 Tage nach Abschluss der Arbeiten, für gespeicherte Daten 60 Tage nach Vertragsende, falls vom Kunden keine schriftliche Anweisung über Ankauf, Rücksendung oder Lagerung zu den bei S&T gültigen Sätzen erfolgt.

- (e) Von allen S&T übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die S&T jederzeit zurück- greifen kann.

3. BEREITSTELLUNG VON SOFTWARE

- (a) Sofern die Bereitstellung von Software durch den Kunden vereinbart ist, ist es seine Sache, rechtzeitig die erforderliche Software zum Betrieb seiner Datenverarbeitung auf seine Kosten zu beschaffen und zu testen. Diesbezüglich wird von S&T keinerlei Verantwortung übernommen.

- (b) Der Kunde hat auch für eine entsprechende Lizenz (Nutzungsrecht) - sowohl der Art als auch der Anzahl nach - zu sorgen. Werden Ansprüche Dritter gegen S&T gestellt, die aus einer behaupteten Lizenzverletzung der vom Kunden zur Verfügung gestellten Software resultieren, so wird der Kunde diese Ansprüche auf seine Kosten abwehren und S&T diesbezüglich schad- und klaglos halten.

4. ERGÄNZENDE MITWIRKUNGS- UND BEISTELLUNGSPFLICHTEN

Der Kunde wird nachfolgende Mitwirkungs- und Beistellungspflichten zusätzlich und zu den gleichen Bedingungen wie jenen in den AVB erbringen:

Der Kunde wird für die Bereiche, in denen er Informationsbearbeitung selbst durchführt oder die Informationsverarbeitung der S&T im Rahmen von Mitwirkungsleistungen unterstützt, die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung beachten. Hierunter fallen u.a. Virenschutz- und Sicherheits- (Backup-) Maßnahmen, die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.

Der Kunde wird sofern und soweit Mitarbeiter der S&T oder ihrer Subunternehmer zur Auftrags Erfüllung im Betrieb des Kunden eingesetzt werden, der S&T ausreichend und zweckentsprechende Arbeitsräume inklusive Arbeitsmittel – wie z.B. Arbeitsplatz, Kommunikationsmittel etc. – zur Verfügung stellen. Die Mitwirkungsleistungen erfüllen generell die Arbeitsschutzvorschriften.

Der Kunde wird auftretende Probleme der S&T unverzüglich schriftlich auf den vereinbarten Kommunikationswegen melden und solange ein Problem noch nicht eindeutig zugeordnet ist, bei der Analyse mitarbeiten und gemeinsam mit S&T festlegen, welche Maßnahmen erforderlich sind sowie die Durchführung dieser Maßnahmen veranlassen.

5. ÄNDERUNGSVERFAHREN

- (a) Beide Vertragsparteien können während der Vertragslaufzeit schriftlich Änderungswünsche vorbringen. Sofern der Kunde ein Änderungsverlangen einreicht, wird S&T innerhalb einer angemessenen Frist nach Eingang schriftlich eine Schätzung der Auswirkungen auf die bestehende vertragliche Vereinbarung abgeben, soweit keine abweichende Frist schriftlich vereinbart ist. Sofern S&T ein Änderungsverlangen einreicht, wird sie in diesem bereits die erforderlichen Änderungen durchführen. Der Kunde wird innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang des Änderungsverlangens S&T schriftlich über die Durchführung oder Ablehnung informieren.

- (b) Die Vertragsparteien können vereinbaren, dass die von dem Änderungsverlangen betroffenen Leistungen bis zur Entscheidung über das Änderungsverlangen und der darauf folgenden not- wendigen Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen unterbrochen werden.

- (c) S&T wird die Durchführung eines Änderungsverlangens nicht ohne sachlichen Grund ablehnen. Ein sachlicher Grund liegt insbesondere vor, wenn nach Ansicht der S&T ihre Lieferungen und Leistungen durch die Änderung gefährdet wird oder wenn die zur Änderung erforderlichen Ressourcen nur mit nicht vertretbarem wirtschaftlichem Aufwand verfügbar wären.
- (d) Solange kein Einvernehmen über die Anpassung des Vertrags nach Zugang des Änderungsverlangens zustande kommt, werden die Arbeiten auf der Grundlage des bestehenden Vertrags weitergeführt. Der Kunde kann schriftlich verlangen, dass die von der Leistungsänderung betroffenen Arbeiten bis zur Anpassung des Vertrags ganz oder teilweise unterbrochen werden. In diesem Falle stellt der Kunde die S&T wirtschaftlich gleich wie bei Durchführung des bestehenden Vertrags. Des Weiteren verlängert sich die Ausführungsfrist um die Zahl der Tage, an denen infolge des Änderungsverlangens die Ausführung zu unterbrechen war.
- (e) Sofern ein Änderungsverlangen des Kunde umfangreiche Prüfungen erfordert, ist S&T berechtigt, für die Durchführung dieser Prüfungen eine angemessene Vergütung zu verlangen, sofern sie dem Kunde vor Durchführung dieser Prüfung die Zustimmung zur Vergütung einholt.

6. ABNAHME

- (a) Im Rahmen der Abnahme teilt S&T dem Kunde zunächst die Abnahmefähigkeit schriftlich mit.
- (b) Der Kunde führt sodann unverzüglich nach Mitteilung der Abnahmefähigkeit und innerhalb einer vereinbarten, ansonsten einer angemessenen Frist, die Abnahme durch. S&T ist Gelegenheit zur Teilnahme zu geben.
- (c) Es findet eine förmliche Abnahme statt, in deren Verlauf die Einhaltung der im Vertrag vereinbarten Abnahmekriterien geprüft wird und nach deren Abschluss die Parteien gemeinsam ein Protokoll erstellen und unterzeichnen.
- (d) Sofern die Abnahmeprüfung keine Mängel an der Leistung ausweist oder nur solche Mängel, die die vertragsgemäße Nutzung der Leistung nur unwesentlich beeinträchtigen, gilt die Leistung als abgenommen und wird im Protokoll ausdrücklich festgehalten. Als abnahmehindernd gelten Mängel, die einen technischen oder betriebswirtschaftlich sinnvollen Einsatz des Systems/der Applikation nicht möglich machen (z.B. Betriebsstillstand).
- (e) Sofern die Abnahmeprüfung darüber hinausgehende Mängel ausweist sind diese im Protokoll festzuhalten, die Abnahme im Protokoll ausdrücklich als gescheitert zu erklären und innerhalb einer dann zu vereinbarenden, angemessenen Frist zur Mängelbeseitigung zu wiederholen.
- (f) Weigert sich der Kunde, ohne schriftliche Angabe der abnahmehindernden Mängel gegenüber S&T, die Leistung abzunehmen, so wird S&T den Kunden schriftlich auffordern, die Abnahme zu erklären oder S&T die abnahmehindernden Mängel schriftlich mitzuteilen und dem Kunden dazu eine angemessene Frist setzen. Mit fruchtlosem Ablauf der Frist gilt die Leistung als abgenommen. Die Abnahme gilt gleichfalls als erfolgt, wenn die Leistung durch den Kunden nicht lediglich zu vereinbarten Testzwecken in Gebrauch genommen wird.