



Besondere Vertragsbedingungen

Managed Services

united systems AG

UNITED SYSTEMS AG - BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN - MANAGED SERVICES - V1.0

Version vom: **01.03.2017** BesVB-v1.0

INHALTSVERZEICHNIS

PRÄAMBEL	3
1 MANAGED SERVICE (ALLGEMEINER TEIL)	4
2 MANAGED SERVICE (MIETTEIL)	4
2.1 VERTRAGSGEGENSTAND, LEISTUNGEN, NUTZUNGSRECHTE	4
2.2 MIETZINS	5
2.3 PFLICHTEN DES KUNDEN	5
2.4 FESTSTELLUNG DER BETRIEBSBEREITSCHAFT EINES MIETSYSTEMS	6
2.5 ÄNDERUNGEN AN DEM MIETGEGENSTAND, VERÄNDERUNG DES AUFSTELLUNGORTES	6
2.6 SACHMÄNGEL	6
2.7 VERTRAGSLAUFZEIT UND ENDE DES MIETVERHÄLTNISES	7
2.8 RÜCKGABE DES MIETGEGENSTANDS	8
3 MANAGED SERVICE (BETRIEB & STANDARD REQUESTS)	9
3.1 VERTRAGSGEGENSTAND UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG	9
3.2 ZUSAMMENARBEIT DER VERTRAGSPARTNER	9
3.3 MITWIRKUNGSPFLICHTEN	9
3.4 VERFAHREN FÜR LEISTUNGSÄNDERUNGEN	10
3.5 NUTZUNGSRECHTE	10
3.6 ABNAHME	11
3.7 MANGELANSPRÜCHE DES KUNDEN	12
3.8 VORZEITIGE BEENDIGUNG	12

BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN – MANAGED SERVICES –

PRÄAMBEL

Diese „Besonderen Vertragsbedingungen – Managed Services“ sind die Grundlage für die Zusammenarbeit der Vertragsparteien. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit bezieht der Kunde **Managed Services** vom Anbieter gemäß vereinbarten (oder zukünftig noch zu vereinbarenden) **Leistungsscheinen**.

In einem Leistungsschein werden die vereinbarten Managed Services konkret beschrieben hinsichtlich

- **Vertragsgegenstand und Leistungsumfang**
 - Setup
 - Workshop
 - Lieferung, Aufstellung und Installation
 - Konfiguration
 - Betrieb eines IT-Systems
 - Prävention
 - Störungsbeseitigung
 - Service Requests
 - mit denen die Konfiguration und die Funktionen des Mietsystems verändert werden können (Standard Changes)
 - die eine standardisierte Leistung darstellen, aber keine Änderung am IT-System bedeuten (Standard Service)
- **Mengen & Preis**
- **Servicequalität**
 - Servicelevel Agreement
 - KPI Report
- **Nebenbedingungen**
- **Laufzeit**
- **Abrechnungsmodalität**
- **Organisation**
 - Ansprechpartner

Dies vorausgeschickt, gelten die folgenden „Besonderen Vertragsbedingungen - Managed Services“

1 MANAGED SERVICE (ALLGEMEINER TEIL)

Unsere „united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen“ in der jeweils gültigen Fassung liegen Ihnen bereits vor, finden Anwendung und haben auffangende und ergänzende Wirkung.

Im Rahmen der Managed Services gelten zusätzlich unsere „Besonderen Vertragsbedingungen“, wie sie im nachfolgenden aufgeführt sind.

2 MANAGED SERVICE (MIETTEIL)

Gültig für die im Rahmen von Managed-Services-Leistungsscheinen durchgeführte Vermietung von Hardware und/oder Software und/oder Lizenzen.

2.1 VERTRAGSGEGENSTAND, LEISTUNGEN, NUTZUNGSRECHTE

- 2.1.1 Der Anbieter vermietet dem Kunden die in einem Leistungsschein mittels Managed Services definierte Hardware und/oder Software und/oder Lizenzen für die Laufzeit des betroffenen Leistungsscheines. Hardware, Software und Lizenzen („Mietsachen“) werden jeweils getrennt vermietet. Wenn Mietsachen als einheitliches System vermietet werden, werden sie als „Mietsystem“ bezeichnet. Soweit eine Regelung sowohl für Mietsachen als auch für Mietsysteme gilt, wird der Begriff „Mietgegenstand“ verwendet.
- Der Mietgegenstand wird nur für den im Leistungsschein vereinbarten Gebrauch vermietet und überlassen.
- Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung des Mietgegenstands ergeben sich, soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der Beschreibung im Leistungsschein.
- 2.1.2 Der Kunde hat, soweit im Leistungsschein nichts anderes vereinbart ist, den Mietgegenstand eigenständig aufgrund seiner fachlichen und funktionalen Anforderungen ausgewählt.
- 2.1.3 Der Anbieter liefert die Mietsache gegen gesonderte Vergütung zu dem im Leistungsschein angegebenen Aufstellungs- / Installationsort.
- Bei Mietsystemen übernimmt der Anbieter stets die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft, einschließlich Installation. Für solche Mietsysteme enthält der Leistungsschein auch die zur Feststellung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 2.4 zu vereinbarenden Testfälle/-abläufe.
- Soweit für ein Mietsystem die Durchführung von Testfällen/-abläufen vereinbart ist, schuldet der Vermieter auch diese zu den im Leistungsschein festgelegten Zeitpunkten und Kriterien.
- Die Verpflichtung des Anbieters zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit des Mietgegenstands bezieht sich nur auf deren vertragsgemäß geschuldeten Zustand zum Zeitpunkt des vertraglich vereinbarten Mietbeginns. Darüber hinaus gehende Leistungen wie z.B. Anpassungen, Änderungen oder Erweiterungen sowie Analyse-, Planungs- und hiermit verbundene Beratungsleistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Hierzu sind in den Leistungsscheinen entsprechende Service Requests vereinbart. Dies gilt auch für Veränderungen der Einsatzbedingungen oder der Systemumgebung nach Vertragsschluss, die nicht vom Anbieter veranlasst sind.
- 2.1.4 Der Mietgegenstand darf nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Jede weitergehende Nutzung, einschließlich etwaiger Untervermietung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- An Software räumt der Anbieter dem Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist, das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich während der Mietzeit für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen.
- 2.1.5 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.

- 2.1.6 Der Anbieter kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen und/oder den Leistungsschein kündigen, wenn der Kunde seine Nutzungsrechte erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen.

Der alleinige Widerruf des Nutzungsrechtes gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Nach Widerruf hat der Kunde dem Anbieter die Einstellung der Nutzung schriftlich zu bestätigen.

Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Nutzungsrechts, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

2.2 MIETZINS

- 2.2.1 Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung des Mietgegenstands und deren Aufrechterhaltung in vertragsgemäßem Zustand. Weitergehende Leistungen, etwa Lieferung von Verbrauchsmaterialien, sind gesondert zu vergüten.

- 2.2.2 Der Mietzins ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Kalendermonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

Bei Mietsystemen beginnt die Verpflichtung zur Mietzahlung mit der Bestätigung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 2.4 oder mit der produktiven Nutzung des Mietsystems durch den Kunden, wobei der frühere Zeitpunkt maßgeblich ist. Beginnt die Mietzahlung während eines Monats, wird jeder Tag mit 1/30 des monatlichen Mietzinses berechnet.

- 2.2.3 Der Anbieter behält sich vor, den Mietzins erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende zu erhöhen, soweit sich seine für die Erhaltung des Mietgegenstands anfallenden Energie- und Personalkosten erhöht haben. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Mietzinserhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Mietzinses verlangen.

- 2.2.4 Der Anbieter kann zusätzliche Vergütung seines Aufwandes verlangen, soweit:

- a) Insbesondere eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Mietgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritten vorgenommenen Veränderungen des Mietgegenstands steht,
- b) Zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 2.3 anfällt).

Soweit der Anbieter berechtigt ist, eine über den Mietzins hinausgehende Vergütung seines Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Vertragspartnern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den bei Erbringung jeweils gültigen Abrechnungsabschnitten und Listenpreisen des Anbieters für Stunden-, Tages- und Spesensätze abgerechnet.

2.3 PFLICHTEN DES KUNDEN

- 2.3.1 Der Kunde wird den Anbieter schriftlich über beabsichtigte Änderungen der jeweils vereinbarten Einsatzbedingungen oder Systemumgebung unterrichten. Es gilt Ziffer 1.8.4 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen.

Erhöht sich der Aufwand des Anbieters wegen einer Störung, die aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammt (z.B. Netzbetreiber), kann der Anbieter eine Vergütung des daraus resultierenden nachgewiesenen Mehraufwandes verlangen. Es gilt Ziffer 2.2.4 Absatz 2.

- 2.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Mietgegenstand pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege-, und Gebrauchsanweisungen des Anbieters, insbesondere die in einem Leistungsschein aufgeführten Nebenbedingungen, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen, insbesondere Schilder, Seriennummern, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.
- 2.3.3 Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten des Anbieters nach Vorankündigung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten freien Zugang zu dem Mietgegenstand, soweit keine berechtigten Sicherheitsinteressen des Kunden entgegenstehen.

2.4 FESTSTELLUNG DER BETRIEBSBEREITSCHAFT EINES MIETSYSTEMS

Anbieter und Kunde werden nach Übergabe eines Mietsystems gemeinsam dessen vertragsgemäße Betriebsbereitschaft feststellen. Dazu werden sich Anbieter und Kunde ggf. anhand im Leistungsschein vereinbarter Testfälle/-abläufe (siehe Ziffer 2.1.3) davon überzeugen, dass dieses Mietsystem vertragsgemäß ist. Soweit die Betriebsbereitschaft vorliegt, wird der Kunde dies auf einem entsprechenden Formular des Anbieters bestätigen.

2.5 ÄNDERUNGEN AN DEM MIETGEGENSTAND, VERÄNDERUNG DES AUFSTELLUNGORTES

- 2.5.1 Der Anbieter ist berechtigt, Änderungen an dem Mietgegenstand zu deren Erhaltung vorzunehmen. Maßnahmen zur Verbesserung dürfen nur vorgenommen werden, wenn sie für den Kunden zumutbar sind und hierdurch der vertragsgemäße Gebrauch des Mietgegenstands nicht beeinträchtigt wird. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig vorab informieren. Aufgrund dieser Maßnahmen dem Kunden entstehende Aufwendungen zur Wiederherstellung der vertragsgemäßen Nutzungsmöglichkeiten sind vom Anbieter zu ersetzen.
- 2.5.2 Änderungen und Anbauten an dem Mietgegenstand durch den Kunden bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung des Mietgegenstands mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken. Davon ausgenommen sind solche Verbindungen, die dem bestimmungsgemäßen Gebrauch des Mietgegenstands dienen. Zustimmungsfreie Handlungen des Kunden für überlassene Computerprogramme nach § 69d UrhG bleiben unberührt. Bei Rückgabe des Mietgegenstands stellt der Kunde auf Verlangen des Anbieters den ursprünglichen Zustand wieder her.
- 2.5.3 Die Aufstellung des Mietgegenstands an einem anderen als dem im Leistungsschein festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Der Anbieter wird seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Der Anbieter kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von ihm oder von ihm benannten qualifizierten Fachleuten zu angemessenen Preisen vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

2.6 SACHMÄNGEL

- 2.6.1 Der Anbieter verpflichtet sich, den Mietgegenstand für die Dauer der Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

- 2.6.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln des Mietgegenstands. Ebenso sind Ansprüche wegen Mängeln ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung des Mietgegenstands unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruht. Gleiches gilt für Abweichungen aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind.
- 2.6.3 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters nach § 536a Absatz 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 2.6.4 Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 1.2.3 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen. Der Kunde wird, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters nutzen. Ziffer 1.8.4 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen. gilt entsprechend. Der Kunde hat den Anbieter auch im Übrigen, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Mängeln angemessen zu unterstützen.
- 2.6.5 Die Behebung von Mängeln erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters. Dem Anbieter ist ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Mit Zustimmung des Kunden kann der Anbieter den Mietgegenstand oder einzelne Komponenten des Mietgegenstands zum Zwecke der Mängelbeseitigung austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.
- 2.6.6 Eine Kündigung durch den Kunden gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Anbieter ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, vom Anbieter verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder diese aus anderen Gründen für den Kunden unzumutbar ist.
- 2.6.7 Die Rechte des Kunden aus Mangelgewährleistung sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung des Anbieters Änderungen an dem Mietgegenstand vornimmt oder vornehmen lässt, außer der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für den Anbieter unzumutbare Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts gemäß § 536a Absatz 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 2.6.8 Die Verjährungsfrist für Sachmängel beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit längere Fristen vorschreibt, bleiben diese unberührt. Die gesetzliche Frist des § 548 BGB für Ersatzansprüche des Anbieters wegen Veränderung oder Verschlechterung der Mietsache oder des Mietsystems bleibt unberührt.
- 2.6.9 Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 1.6 unserer united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen.

2.7 VERTRAGSLAUFZEIT UND ENDE DES MIETVERHÄLTNISSES

- 2.7.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Leistungsschein bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Leistungsschein vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 2.7.2 Der Leistungsschein kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde. § 545 BGB findet keine Anwendung.
- 2.7.3 Das Kündigungsrecht des Kunden nach Ziffer 2.2.3 und nach Ziffer 2.6.6 sowie das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

- 2.7.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 1.8.4 unserer united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen.

2.8 RÜCKGABE DES MIETGEGENSTANDS

- 2.8.1 Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde dem Anbieter den Mietgegenstand in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig zurück zu geben, einschließlich überlassener Originaldatenträger, Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung. Erstellte Kopien und Downloads sind vollständig und endgültig zu löschen oder zu vernichten.
- 2.8.2 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche nicht zum Mietgegenstand gehörenden Daten vor ihrer Rückgabe nicht rekonstruierbar zu löschen.
- 2.8.3 Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung nach Ziffer 2.8.1 und Ziffer 2.8.2 sind dem Anbieter auf dessen Verlangen schriftlich zu bestätigen.
- 2.8.4 Bei der Rückgabe des Mietgegenstands werden die Vertragspartner, soweit der Anbieter dies verlangt, ein Protokoll erstellen, in dem eventuelle Schäden und Mängel des Mietgegenstands festgehalten werden.
- 2.8.5 Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport des Mietgegenstands. Dies gilt nicht, soweit der Anbieter nach dem Vertrag die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft schuldet.

3 MANAGED SERVICE (BETRIEB & STANDARD REQUESTS)

Gültig für den im Rahmen von Managed-Services-Leistungsscheinen durchgeführten Betrieb eines IT-Systems.

3.1 VERTRAGSGEGENSTAND UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- 3.1.1 Der Anbieter erbringt die Werkleistung gemäß der im Leistungsschein beschriebenen Leistungen und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die im Leistungsschein vereinbarte Vergütung.
- 3.1.2 Die Erfolgsverantwortung trägt der Anbieter nur, soweit
- a) die dafür maßgeblichen Kriterien bei Leistungsscheinabschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Leistungsscheins geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien) und
 - b) der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.
- 3.1.3 Die Leistungsbeschreibung beruht auf dem Servicekatalog „Managed Services“ des Anbieters. Die darin enthaltene Leistungsbeschreibung gibt die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 3.1.2 a) und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß Ziffer 3.4.
- Soweit noch nicht in der Leistungsbeschreibung vereinbart, einigen sich die Vertragspartner bis zu einem im Leistungsschein vereinbarten Termin, sonst bis spätestens zwei Wochen nach Vertragsunterzeichnung anhand der vereinbarten Leistungskriterien auf die für deren Überprüfung durchzuführenden Testmittel wie etwa Testfälle (Ziffer 3.6.1 und 3.6.6 e).
- Soweit die Testmittel nicht bis zwei Wochen nach dem dafür vorgesehenen Termin vereinbart worden sind, kann der Anbieter seinerseits geeignete Testmittel verbindlich definieren. Die Interessen des Kunden sind dabei angemessen zu berücksichtigen.
- 3.1.4 Soweit der Anbieter keinen werkvertraglichen Erfolg schuldet, gelten die united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen, außer soweit anderes vereinbart ist.

3.2 ZUSAMMENARBEIT DER VERTRAGSPARTNER

- 3.2.1 Die Ansprechpartner (Ziffer 1.2.1 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen) haben die mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen und für notwendige Informationen zur Verfügung zu stehen.
- Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind zu dokumentieren.
- 3.2.2 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz des Anbieters, soweit nichts anderes vereinbart ist.

3.3 MITWIRKUNGSPFLICHTEN

- 3.3.1 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Der Anbieter darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.
- 3.3.2 Der Kunde wird die nach Ziffer 3.1.3 definierten Testmittel rechtzeitig und ordnungsgemäß übergeben. Befindet sich der Kunde mit der Übergabe im Verzug, ist der Anbieter berechtigt, geeignete Testmittel auf Kosten des Kunden zu erstellen oder zu beschaffen.
- 3.3.3 Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Ziffer 1.2.3 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen zu melden.

3.4 VERFAHREN FÜR LEISTUNGSÄNDERUNGEN

Als inhärente Folge von Managed Services werden Leistungen grundlegend durch den Servicekatalog des Anbieters umfänglich definiert. Beide Vertragspartner können aber Änderungen der Leistungsbeschreibung (Ziffer 3.1.3) und Leistungserbringung vorschlagen, um den Servicekatalog des Anbieters zu erweitern. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:

- 3.4.1 Der Anbieter wird einen Änderungsvorschlag des Kunden sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.
- 3.4.2 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird der Anbieter dem Kunden in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.
- 3.4.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird der Anbieter dem Kunden entweder
 - a) ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung; oder
 - b) mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für den Anbieter nicht durchführbar ist.
- 3.4.4 Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form annehmen. Eine etwaige Ablehnung wird der Kunde unverzüglich dem Anbieter mitteilen.
- 3.4.5 Anbieter und Kunde können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder - soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird - bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.
- 3.4.6 Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. Der Anbieter kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 3.4.5) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit der Anbieter seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.
- 3.4.7 Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung des Anbieters schriftlich oder in Textform auf einem Formular des Anbieters dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der vertraglichen Vereinbarung, insbesondere der Leistungsbeschreibung, ist schriftlich zu vereinbaren.
- 3.4.8 Für Änderungsvorschläge des Anbieters gelten die Ziffern 3.4.2 bis 3.4.7 entsprechend.
- 3.4.9 Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 3.2.1) des Vertragspartners zu richten.

3.5 NUTZUNGSRECHTE

- 3.5.1 An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrags erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf die durch die Laufzeit des Leistungsschein begrenzte Dauer zu nutzen. Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden und nur durch den Anbieter zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 3.5.4. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.
- 3.5.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

- 3.5.3 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist. Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.
- 3.5.4 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte.
- 3.5.5 Der Anbieter kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

3.6 ABNAHME

- 3.6.1 Der Kunde erklärt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang des schriftlichen Abnahmeverlangens des Anbieters die Abnahme, soweit keine andere Frist vereinbart wurde. Während dieses Prüfungszeitraums kann sich der Kunde, ggf. anhand der Testmittel (Ziffer 3.1.3), davon überzeugen, dass die Werkleistungen vertragsgemäß sind.
- 3.6.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:
- a) Kategorie 1
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.
- b) Kategorie 2
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.
- c) Kategorie 3
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung nur unerheblich einschränkt.
- 3.6.3 Bei einem Mangel der Kategorie 1 kann der Kunde die Abnahmeerklärung verweigern. Dies gilt auch, wenn mehrere Mängel der Kategorie 2 zusammen zu Auswirkungen der Kategorie 1 führen. Der Anbieter wird ordnungsgemäß (Ziffer 3.3.3) gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem angemessenen Zeitraum so beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Solange die Prüfung wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht weitergeführt werden kann, verlängert sich der Prüfungszeitraum für die davon betroffenen Werkleistungen angemessen. Ansprüche wegen Mängeln nach Erklärung der Abnahme bleiben unberührt.
- 3.6.4 Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Abnahmeprüfungen für andere Leistungen unberührt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.
- 3.6.5 Wenn keine Mangelauswirkungen der Kategorie 1 vorliegen, gilt die Leistung als abnahmefähig.
- 3.6.6 Die Werkleistungen gelten - auch ohne ausdrückliche Erklärung und ohne Abnahmeverlangen des Anbieters - als abgenommen,
- a) wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken (Ziffer 3.1.3) in Gebrauch nimmt, oder
- b) mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert, oder

- c) wenn der Kunde innerhalb des Prüfungszeitraums gemäß Ziffer 3.6.1 keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern, oder
 - d) wenn der Kunde innerhalb einer ihm dafür vom Anbieter gesetzten angemessenen Frist keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern und der Anbieter bei der Fristsetzung auf diese Folge hingewiesen hat oder
 - e) wenn bei Verwendung der Testmittel (Ziffern 3.1.3, 3.3.2) die Tests durchgeführt werden können, ohne dass Mängel auftreten, die die Abnahme hindern.
- 3.6.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

3.7 MANGELANSPRÜCHE DES KUNDEN

- 3.7.1 Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Dies gilt auch für Mängel, für die Rechte bei der Abnahme vorbehalten sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 3.3.3.
- 3.7.2 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.
- 3.7.3 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und / oder - im Rahmen von Ziffer 1.6 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre des Anbieters liegt.
- Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 1.3.4 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt Ziffer 1.6 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen.
- Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.
- 3.7.4 Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 1.4 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen, für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 1.5 der united systems AG - Allgemeine Vertragsbedingungen. § 641 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

3.8 VORZEITIGE BEENDIGUNG

- 3.8.1 Ist eine Mindestlaufzeit des Leistungsscheines vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ausgeschlossen.
- 3.8.2 Ist eine Mindestlaufzeit nicht vereinbart und kündigt der Kunde vor Abnahme, so ist der Anbieter berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen; er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Es wird vermutet, dass danach dem Anbieter 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.