

Confitech Dienstleistungs GmbH

Allgemeine Einkaufsbedingungen

Stand 14. April 2021

Confitech Dienstleistungs GmbH
Lehrer Straße 1
89081 Ulm
Handelsregister: HRB 4202
Registergericht: Amtsgericht Ulm
Vertreten durch den Geschäftsführer: Joachim Vogt
Telefon: +49 731 94645 – 0
Telefax: +49 731 94645 – 20
E-Mail: info@confitech.de
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer DE213163231

Diese Allgemeinen Einkaufsbedingungen gelten für sämtliche Einkäufe, Aufträge, Bestellungen der Confitech Dienstleistungs GmbH und deren Konzerngesellschaften gegenüber Lieferanten, Verkäufern, Dienstleistern und Auftragnehmern, im Folgenden nur noch Lieferanten genannt. Die Allgemeinen Einkaufsbedingungen werden ergänzt durch besondere Einkaufsbedingungen für bestimmte Bereiche laut Aufzählung in diesen Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen und alle Softwarederivate Anwendung.

Zusätzliche oder abweichende Vereinbarungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel.

Abweichende entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Lieferanten gelten nicht, auch nicht als shrink-wrap, click-wrap oder sonstige Formen vorformulierter Bestimmungen.

Auch die Lieferung und/oder die Erbringung von Dienstleistungen sind nicht mit einer konkludenten Anerkennung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen unserer Lieferanten verbunden.

Alle Vertragsunterlagen werden bei der Confitech Dienstleistungs GmbH gespeichert, Kopien hiervon erhalten unsere Lieferanten auf Anfrage.

Die Allgemeinen Einkaufsbedingungen stehen zum Download unter der Adresse <https://confitech.de/AEB> zur Verfügung.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, diese Allgemeinen Einkaufsbedingungen nach billigem Ermessen, gemäß § 315 BGB, der allgemeinen Geschäftsentwicklung anzupassen.

Sofern wir Verträge schließen, gelten die vertraglichen Regelungen in folgender Reihenfolge:

- Klauseln des Vertrages
- Inhalt der Bestellungen
- Spezifikationen
- Anforderungen der Informationssicherheit, Technische und Organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz
- Diese ergänzenden allgemeinen Einkaufsbedingungen

Diese Allgemeinen Einkaufsbedingungen gelten auch für künftige Verträge mit dem Lieferanten, auch wenn kein ausdrücklicher Vertrag geschlossen wird. Sie gelten nur für Unternehmen im Sinne von § 14 BGB juristische Person des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliches Sondervermögen.

Die folgenden Allgemeinen Einkaufsbedingungen gliedern sich wie folgt:

- Teil A: Allgemeiner Teil
- Teil B: Besondere Einkaufsbedingungen Individualsoftwareprogrammierung, Customizing, Konfiguration sowie Installation
- Teil C: Besondere Einkaufsbedingungen für Support, Wartung und Softwarepflege
- Teil D: Besondere Einkaufsbedingungen für Hosting- und Cloud-Dienstleistungen
- Teil E: Leistungsparameter für IT-Dienstleistungen aus dem Bereich Support, Wartung und Softwarepflege

Teil A: Allgemeiner Teil

1. Vertragsabschluss

Im Falle eines Angebotes sind unsere Lieferanten 4 Wochen an ihr Vertragsangebot gebunden. Der Vertrag kommt nur zu Stande, sofern die Confitech Dienstleistungs GmbH ihn schriftlich und/oder per Fax bzw. E-Mail bestätigt hat.

Alle Angaben von unseren Lieferanten, insbesondere solche in Präsentationen, Handouts und sonstigen Webauftritten sind verbindlich.

Erfolgen Leistungen ohne Auftragsbestätigung bzw. Vertrag, gelten unsere Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

2. Leistungsbeschreibungen und Leistungserbringung

An Ausschreibungen, Spezifikationen, Pflichtenheften, Leistungsbeschreibungen und anderen ähnlichen Unterlagen mit technischen Beschreibungen behält sich die Confitech Dienstleistungs GmbH alle Eigentums- und urheberrechtlichen Nutzungsrechte uneingeschränkt vor; sie dürfen Dritten nur mit der Zustimmung der Confitech Dienstleistungs GmbH zugänglich gemacht werden und sind bei Nichtzustandekommen eines Vertrages unverzüglich zurückzusenden oder auf Wunsch der Confitech Dienstleistungs GmbH zu vernichten.

Unsere Lieferanten erbringen ihre Vertragsleistung nach dem aktuellen Stand der Technik zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Die Vertragsleistungen sind durch Mitarbeiter zu erbringen, die für die Erbringung der Vertragsleistung qualifiziert sind.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, uns auf technische Neuerungen hinzuweisen, sofern diese in unseren Ausschreibungen nicht berücksichtigt sind. Der Lieferant hat sicherzustellen, dass die Vertragsleistung für den sich aus dem Vertrag ergebenden Zweck geeignet und mit der gültigen Rechtslage konform ist.

Alle Leistungen haben sämtlichen gültigen Industrienormen zu entsprechen. Jegliche Abweichung stellt einen Mangel dar, auch wenn die Abweichung keine Funktionsbeeinträchtigung darstellt. Alle Lieferanten sind verpflichtet gegebenenfalls Bedenken gegen die vorgesehene Art der Ausführung in den Ausschreibungsunterlagen anzumelden.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, für die Vertragserfüllung eingesetztes Personal abzulehnen, sofern es an der Qualifikation oder an der sonstigen Integrität des Mitarbeiters Zweifel gibt.

3. Compliance und Arbeitssicherheit

Unsere Lieferanten sichern zu, dass sie im Hinblick auf die Vertragsleistung über ausreichende Erfahrungen und Qualifikationen verfügen.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, alle sozialen Standards, insbesondere Anerkennung der Menschenrechte und Sicherstellung angemessener Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter nach allen entsprechenden Arbeitsschutzvorschriften der EU, einzuhalten.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, sicherzustellen, dass geliefertes Material nicht aus Quellen stammt, aus denen nicht gesichert ist, dass keine Kinderarbeit, Zwangsarbeit oder sonstige unfreiwillige Arbeit gemäß Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation bestehen.

Unsere Lieferanten sichern zu, alle arbeitsrechtlichen Vorschriften genauestens und penibel einzuhalten, insbesondere Mindestlohn, Arbeitssicherheit, Arbeitszeitverordnung und alle sonstigen Arbeitsschutzvorschriften.

Unsere Lieferanten sichern zu, alle Antidiskriminierungsgesetze einzuhalten und sich im Einklang der Grundsätze internationaler Menschenrechtsorganisationen zu verhalten.

Unsere Lieferanten sichern zu, auch alle kollektiv arbeitsrechtlichen Vorschriften einzuhalten und das Recht der Mitarbeiter auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen im Rahmen der anwendbaren Gesetze einzuhalten.

Unsere Lieferanten sichern zu, alle nationalen und internationalen Umweltstandards uneingeschränkt einzuhalten. Dies gilt insbesondere für den Umgang mit Gefahrenstoffen, der ordnungsgemäßen Entsorgung und der sicheren Handhabung, Bewegung, Lagerung und Wiederverwendung von umweltgefährlichen Materialien.

Unsere Lieferanten sichern zu, mit Ressourcen schonend umzugehen, unnötigen Abfall, unnötige Emissionen in Luft, Wasser und Boden zu minimieren.

Unsere Lieferanten sichern zu, alle Compliance-Standards des Kartellrechts und des Handelsrechts einzuhalten und alle angemessenen und erforderlichen Präventionsmaßnahmen einzuhalten.

Unsere Lieferanten gehen gegen Korruption und Bestechung vor und haben einen entsprechenden Compliance-Standard in ihren Unternehmen eingerichtet.

Unsere Lieferanten sichern zu, alle internationalen Vorschriften gegen Geldwäsche einzuhalten und auch alle sonstigen Interessenskonflikte mit der Confitech Dienstleistungs GmbH zu vermeiden und diese bei Feststellung sofort abzustellen.

Unsere Lieferanten verpflichten sich, die Vorschriften der EG-VO 881/202 und EG-VO 2580/2001 und sonstige nationale und internationale Embargo- und Handelskontrollvorschriften zu beachten.

Der Lieferant verpflichtet sich, alle beschriebenen Maßnahmen einer regelmäßigen Prüfung, Bewertung und Evaluation der Wirksamkeit zu unterziehen und gegebenenfalls den Stand von Recht und Gesetz sowie allgemeinen Grundsätzen anzupassen.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, alle Mitarbeiter nach den genannten Kriterien bei der Einstellung zu überprüfen und regelmäßig im Hinblick auf alle Compliance und sonstigen genannten Grundsätze zu schulen.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, auch ihrerseits ihre Lieferanten auf alle vorgenannten Kriterien zu überprüfen und nur solche Sublieferanten auszuwählen, die den genannten Kriterien sprechen.

Der Lieferant ist verpflichtet, alle Verstöße gegen vorgenannte Grundsätze unverzüglich der Confitech Dienstleistungs GmbH zu melden.

4. Auditrechte

Der Lieferant räumt den Confitech Dienstleistungs GmbH das Recht ein, regelmäßige Audits durchzuführen. Diese sind mit einer Ankündigung und einer Vorlaufzeit von mindestens 14 Tagen zu den üblichen Geschäftszeiten durchzuführen.

Geprüft werden können die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften, insbesondere der Datensicherheit gemäß Art. 29 DS-GVO, die Einhaltung von IT-Sicherheitsstandards, die Einhaltung von Zertifizierungsvorschriften und alle sonstigen in Ziffer 3 aufgeführten Bestimmungen, insbesondere Compliance- und Arbeitssicherheitsbestimmungen.

5. Brexit

Der Lieferant ist verpflichtet, Zusatzkosten zu tragen, die im Rahmen der Erfüllung seiner Vertragsleistungen durch den Austritt des Vereinigten Königreichs aus der Europäischen Union entstehen. Sollten diese Kosten in einen unverhältnismäßigen Bereich steigen, werden die Parteien in konstruktive Verhandlungen treten, die einen fairen Ausgleich und gegebenenfalls eine Vertragsauflösung zum Gegenstand haben.

6. Leistungen

Sämtliche Leistungen sind frei Verwendungsstelle Confitech Dienstleistungs GmbH zu erbringen. Jeglicher Leistung ist ein prüfbarer Leistungsnachweis beizufügen.

Alle Formen des Transportes erfolgen auf Gefahr unserer Lieferanten.

In den Leistungspapieren sind alle Daten der Bestellung anzugeben, insbesondere Bestellnummer, Bestelldatum, Anlieferstelle, Empfänger, Materialnummer, etc.

Alle durch eine Fehlleitung von Lieferungen entstehenden Zusatzkosten tragen unsere Lieferanten.

Zu Teillieferungen sind unsere Lieferanten nur berechtigt, sofern wir dies ausdrücklich genehmigen.

Sofern unsere Mitarbeiter Lieferscheine unterzeichnen, ist dies keine Anerkennung der Leistung im Sinne von § 377 HGB oder sonstiger ähnlicher Vorschriften.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, eventuell durch die Lieferung entstehende Abfälle inklusive Verpackungsmaterialien nach entsprechenden abfallrechtlichen Vorschriften ordnungsgemäß zu entsorgen. Es gilt insbesondere § 19 ElektroG.

Unsere Fristen zur Untersuchung und Rüge von offenen Mängeln betragen 30 Tage ab schriftlicher Bestätigung des Leistungseinganges bei den Confitech Dienstleistungs GmbH.

Alle gelieferten Teile sind in einer Weise zu dokumentieren, dass jederzeit eine Ersatzteilbeschaffung und ein Support und die Wartung möglich ist. Es sind insbesondere anzugeben der Hersteller, der Typ, die Artikelnummer, die Identifikationsnummer, die Abmessungen und sonstige technische Angaben.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

Es gelten grundsätzlich die vereinbarten Preise. Sind diese nicht ausdrücklich vereinbart, gilt die Preisliste unseres Lieferanten, jedoch nur für den Fall, dass diese die ortsüblichen und angemessenen Preise nicht überschreiten. Das Recht, Preisanpassungen vorzunehmen, egal aus welchem Rechtsgrund und egal aus welchem Anlass, bleibt ausgeschlossen. Alle Preise gelten grundsätzlich inklusive aller Nebenleistungen, insbesondere Transport, Verpackungen, Montage Installationen, Schulung, Einweisung, Supportleistungen, Reisekosten, Inbetriebsetzung und sonstige Nebenleistungen.

Hat eine Leistung einen Mangel, haben wir ein Zurückbehaltungsrecht in der Gesamthöhe der ausstehenden Gegenleistung. Die Confitech Dienstleistungs GmbH kann mit allen Gegenforderungen aufrechnen, auch wenn diese bestritten, nicht anerkannt oder nicht titulierte sind. Unsere Lieferanten tragen grundsätzlich die Haftung für die Umsetzbarkeit unserer Spezifikation und der sonstigen Leistungsbeschreibung. Selbst bei einem unverhältnismäßigen Aufwand ist ein Preiszuschlag ausgeschlossen. Es ist unzulässig Forderungen aus unserem Vertragsverhältnis an Dritte abzutreten.

Geschäftsgrundlage der Lieferverträge zwischen der Confitech Dienstleistungs GmbH und dem Lieferanten ist, dass der Lieferant im Hinblick auf Preis, Qualität, Innovationsfähigkeit und Sicherheit wettbewerbsfähig ist und bleibt. Unsere Lieferanten sind verpflichtet, regelmäßig Wertanalysen durchzuführen und Einsparpotenziale aufzuzeigen. Sollten sich Einsparpotenziale ergeben, sind unsere Lieferanten verpflichtet, entsprechende Preisanpassungen in Dauerlieferverträgen vorzunehmen.

Alle Rechnungen haben den gesetzlichen Vorschriften zu entsprechen.

Jegliche vorbehaltlose Annahme einer Schlusszahlung schließt Nachforderungen aus, sofern diese nicht spätestens eine Woche nach Eingang der Zahlung moniert wird.

Unsere Zahlungen erfolgen in der Regel durch Überweisungen. Wir behalten uns jegliche Aufrechnungen mit Gegenforderungen vor.

Unsere Zahlungen bedeuten nie einen Verzicht auf die uns vertraglich und gesetzlich zustehenden Rechte. Unsere Zahlungen sind niemals mit einer konkludenten Abnahme verbunden. Geltend gemachte Mängel gelten als bei der Zahlung vorbehalten, sofern sie vom Lieferanten noch nicht beseitigt wurden.

8. Nutzungsrechte

An allen IT-Leistungen unserer Lieferanten und allen sonstigen urheberrechtsfähigen Werken, insbesondere der gelieferten Software, inklusive der dazugehörigen Softwarederivate, sämtlichen Customizingarbeiten, den Dokumentationen und sonstigen Dokumenten in analoger und digitaler Form, Individualprogrammierungen, Plattformsoftware, Cloudsystemen, Protokollen, Konzepten, Schnittstellen, Beratungsleistungen, Betriebssystemen, technische Dokumentationen, Betriebsanleitungen, Montaganleitungen, Plänen, Beschreibungen und allen sonstigen im Rahmen der Vertragsbeziehung erbrachten urheberrechtsfähigen Leistungen gelten folgende Nutzungsrechte vorbehaltlich anderweitiger

vertraglicher Regelungen und vorbehaltlich besonderer Vertragsbedingungen laut den besonderen Bedingungen für Einzelleistungen gemäß diesen Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

Die Lieferanten räumen uns an allen in Absatz 1 genannten Werken ein ausschließliches, unwiderrufliches, räumliches und in jeglicher sonstiger Hinsicht unbeschränktes Nutzungsrecht ein.

Im Falle von Individualprogrammierungen haben wir Anspruch auch auf Herausgabe des Quellcodes. Wir sind berechtigt, diesen uneingeschränkt zu bearbeiten und weiterzuentwickeln. Wir sind berechtigt, in allen Fällen der Softwarelieferung ein Reverse Engineering zu betreiben, sofern unser Softwarelieferant nicht mehr in der Lage ist, die Software zu warten und zu pflegen und/oder hierfür einen unangemessenen nicht ortsüblichen Preis veranschlagt. Im Übrigen gilt die Richtlinie zur Softwareinteroperabilität bzw. der umsetzenden Gesetzgebung in den Mitgliedstaaten. Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind wir immer berechtigt mit den gelieferten Softwareprodukten auch Dienstleistungen für Dritte zu erbringen, auch wenn Dritte nicht Konzernunternehmen sind. Im Zweifelsfall werden mit den Nutzungsrechten auch alle Rechte der Digitalisierung und online zur Verfügungsstellung eingeräumt. Zum Nutzungsrecht gehört immer das Recht, Schnittstellen für Software anderer Hersteller herzustellen.

Eingeräumte Lizenzen sind immer Konzernlizenzen mit Ausnahme, dass dies ausdrücklich schriftlich ausgeschlossen ist. Im Falle von Konzernlizenzen ist der Beitritt weiterer Konzernunternehmen nach Vertragsschluss immer zulässig.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH können die Nutzungsrechte nebst der Dokumentation auch durch einen Dritten zum Zwecke des Einsatzes als Rechenzentrumsbetreiber an einem anderen Ort und nicht auf den, dem Kunden oder Konzernunternehmen gehörenden Systemen ausüben lassen, inklusive der Rechte für Backup- und Recovery-Systeme.

Softwarelizenzen gelten immer auch für Partnerunternehmen der Confitech Dienstleistungs GmbH, die im Rahmen des Geschäftsmodelles in den Business Workflow der Confitech Dienstleistungs GmbH eingebunden sind. Entsprechende Lizenzen sind immer im Leistungspreis inbegriffen.

9. Softwarebackup

Die Confitech Dienstleistungs GmbH dürfen jede Software im Rahmen der vereinbarten Vertragszwecke in allen Formen von Backup- und Recoverysystemen nach dem Stand der Technik kopieren. Auch alle Kopien unterliegen den Lizenzbedingungen dieser Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

Sofern unsere IT-Dienstleister Supportleistungen für uns erbringen, sind sie immer für die Herstellung einer ausreichenden Datensicherung verantwortlich.

10. Open Source Software

Unsere Lieferanten versichern, dass eingesetzte Open Source Software den Lizenzbedingungen unseres Vertragsverhältnisses entspricht. Sollte dies nicht der Fall sein, haften unsere Lieferanten für alle hierdurch entstehenden Schäden.

11. Subunternehmer

Unsere Lieferanten sind nur berechtigt Subunternehmer einzusetzen, die wir schriftlich genehmigen.

Unsere Lieferanten haben genehmigte Subunternehmer auf die identischen Regelungen zu verpflichten, die zwischen den Confitech Dienstleistungs GmbH und dem Lieferanten gelten.

12. Mitwirkungspflichten

Die Confitech Dienstleistungs GmbH wird ihre Mitwirkungspflichten vollständig und rechtzeitig erbringen.

Der Lieferant ist jedoch verpflichtet, gegenüber der Confitech Dienstleistungs GmbH umfassend hierauf hinzuwirken und Mitwirkungspflichten anzufordern.

Das Recht, Termine zu verschieben und/oder die vertraglich vereinbarte Preiskalkulation zu ändern, haben unsere Lieferanten nur, sofern wir Mitwirkungspflichten verletzen, die ausdrücklich vertraglich vereinbart oder anfordert werden.

13. Datenübermittlung an Dritte

Unsere Lieferanten dürfen von uns gelieferte Daten nur an Dritte weitergeben, sofern wir dies ausdrücklich schriftlich genehmigen oder eine sonstige Rechtsgrundlage nach den Vorschriften der DS-GVO und des BDSG dies erlaubt.

14. Leistungstermine

Nach Zeitintervallen definierte Termine beginnen mit Vertragsabschluss. Unsere Lieferanten geraten ohne Mahnung in Verzug, sofern ein zugesagter Liefertermin zu einem bestimmten Kalendertag überschritten wird. Eine Nachfrist müssen wir nicht einräumen.

Ereignisse höherer Gewalt, unvorhersehbare Umstände und sonstige unvorhersehbare Störungen des Geschäftsbetriebes bei der Confitech Dienstleistungs GmbH, die trotz der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt weder bei der Confitech Dienstleistungs GmbH noch bei deren Vorlieferanten abwendbar sind, verschieben die Abruftermine um einen angemessenen Zeitraum, inklusive eines angemessenen Anlaufzeitraumes.

15. Informationen durch den Lieferanten an die Confitech Dienstleistungs GmbH

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, Bedenken gegen unsere vorgesehene Durchführung des Auftrages unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt auch für die Übermittlung von Pflichten- und Lastenheften, Ausschreibungsunterlagen und sonstigen Spezifikationen, in denen der Lieferant feststellt, dass diese nur mit erheblichen technischem Mehraufwand durchführbar sind, gegebenenfalls gegen technische Vorgaben sprechen oder zu sonstigen technischen Problemen führen können und/oder einfacher und kostengünstiger durchzuführen wären.

16. Außerordentliches Kündigungsrecht bei Dauerschuldverhältnis

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, ein Dauerschuldverhältnis aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

Die außerordentliche Kündigung wegen einer leichten Pflichtverletzung des Vertrages bleibt unberührt. Jeder fristlosen Kündigung hat eine Abmahnung mit einer angemessenen Fristsetzung vorzugehen, sofern der Kündigungsgrund beseitbar ist. Bei schweren Pflichtverstößen bedarf die Kündigung keiner Abmahnung.

17. Vertragsrücktritt

Gibt es Anhaltspunkte dafür, dass unser Lieferant seine Leistung nicht vollständig erbringen kann, sind wir zum vorzeitigen Vertragsrücktritt berechtigt. Dies gilt auch sofern berechtigte Zweifel bestehen, dass unser Vertragspartner nachvertragliche Pflichten, insbesondere Gewährleistungen, Supportleistungen, Ersatzteillieferungen etc. nicht oder nicht ordnungsgemäß erbringen kann. Im Falle eines von unseren Lieferanten veranlassten Vertragsrücktrittes, hat die Confitech Dienstleistungs GmbH einen Schadensersatzanspruch für den Ausgleich für Aufwendungen. Zu einer Gegenleistung sind wir nur verpflichtet, sofern wir diese wirtschaftlich verwerten können.

18. Abnahme

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, nach Abschluss ihrer Werkleistung uns die Abnahmebereitschaft anzuzeigen.

Wir werden in diesem Zusammenhang einen förmlichen Abnahmetermin durchführen. Jede konkludente Abnahme ist ausgeschlossen.

19. Gewährleistung

Unsere Lieferanten gewährleisten, dass alle Vertragsleistungen den anerkannten technischen Regeln und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

Die Gewährleistungsfrist und die Frist zur Geltendmachung von sonstigen Ansprüchen wegen mangelhafter Leistung richten sich nach den Vorschriften des BGB. Die Frist beginnt nur mit einer förmlichen Abnahme.

Die Gewährleistung ist auch dann nicht ausgeschlossen, sofern wir die Leistung verändern.

Die Gewährleistungsansprüche der Confitech Dienstleistungs GmbH richten sich nach unserer Wahl auf Beseitigung des Mangels, Lieferung eines mangelfreien Ersatzes und/oder Herstellung eines neuen Werkes. Weist bei Lieferung mehrerer identischer Gegenstände ein gelieferter Artikel einen Mangel auf, so bezieht sich der Gewährleistungsanspruch auf alle gelieferten gleichen Artikel, auch wenn diese keine Mangelercheinungen zeigen.

Dies gilt nur dann nicht, sofern es offensichtlich ist, dass es sich bei dem Mangel um einen Einzelfall handelt, bei dem zwingend nicht auf einen Serienschaden geschlossen werden kann. Beim Mangel einer Software sind wir nicht verpflichtet, uns auf ein Releasewechsel einzulassen.

Verjährungsfristen werden durch unsere Mangelanzeige auf unbestimmte Zeit unterbrochen.

Der Confitech Dienstleistungs GmbH stehen alle Regressansprüche innerhalb einer Lieferkette neben den Mängelansprüchen uneingeschränkt zu. Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, genau diejenigen Gewährleistungsansprüche vom Lieferanten zu fordern, die die Confitech Dienstleistungs GmbH ihren Kunden und Abnehmern schulden. Das gesetzliche Wahlrecht gemäß § 439 Abs. 1 BGB wird hierdurch in keinem Fall beseitigt und/oder beschränkt.

Scheitert ein Nacherfüllungsversuch, gewähren wir unseren Lieferanten eine einmalige Nacherfüllungsfrist von max. 2 Wochen. Danach sind wir berechtigt, unsere Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Führt ein Nacherfüllungsversuch nicht zum Erfolg, gilt die Nacherfüllung als fehlgeschlagen. Wir haben auch ein Rücktrittsrecht, sofern lediglich ein geringfügiger Mangel vorliegt.

Im Falle eines Mangels, auch bei einer erfolgreichen Nacherfüllung, haben wir Anspruch auf jede Form von Schadenersatzanspruch, insbesondere von Mangelfolgeschäden.

Die Gewährleistung entfällt nicht, wenn wir Leistungen und Produkte auch außerhalb bestimmungsgemäßen Einsatzes und bei außergewöhnlichen Betriebsbedingungen verwenden.

20. Schutzrechte Dritter

Unsere Lieferanten versichern durch ihre Leistung keine Schutzrechte Dritter zu verletzen. Unsere Lieferanten haften uneingeschränkt für eine eventuelle Verletzungshandlung und stellen die Confitech Dienstleistungs GmbH von allen Schadenersatzansprüchen Dritter in unbeschränkter Höhe frei.

21. Haftung

Die Haftung unserer Lieferanten für Schadenersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestimmt sich, gleich aus welchem Rechtsgrund, wie folgt:

Für Schäden, die vorsätzlich, grob fahrlässig oder fahrlässig durch Organe, gesetzliche Vertreter, Angestellte oder sonstige Erfüllungsgehilfen unserer Lieferanten herbeigeführt werden, haftet der Lieferant uneingeschränkt.

Unsere Lieferanten haften immer auch für einfache Fahrlässigkeit ihrer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen, auch wenn es sich nur um die Verletzung von Vertragsnebenpflichten handelt.

Im Falle einer Haftung, auch bei einer Nebenpflichtverletzung, ist die Ersatzpflicht auf alle Schäden gegeben, auch nicht vertragstypischer und unvorhersehbarer Schäden.

Jegliche Haftungsbegrenzung unserer Lieferanten wird nicht anerkannt. Unsere Lieferanten haften immer für die Vernichtung und den Verlust von Daten.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, für alle Risiken, die sich aus der Vertragserfüllung ergeben, Betriebshaftpflichtversicherungen abzuschließen und zu unterhalten, die das komplette Risiko in seinem Umfang und in seiner Höhe abdecken.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, entsprechende Nachweise jederzeit anzufordern.

Sollte sich herausstellen, dass eine ausreichende Versicherung in der Höhe oder im versicherten Risiko nicht ausreichend ist, ist die Confitech Dienstleistungs GmbH berechtigt, den Vertrag zu kündigen.

22. Change Request

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist immer berechtigt, Änderungen und Ergänzungen der vereinbarten Leistung zu verlangen.

Soweit die Durchführung wesentliche Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge, insbesondere Vergütung, Termine, Leistungsgegenstand hat, hat der Lieferant ein Ergänzungsangebot auf der Kalkulationsgrundlage des ursprünglichen Vertrages zu unterbreiten. Die Vertragsänderung kommt erst zustande, wenn dies von uns schriftlich bestätigt wird.

23. Geheimhaltung und Urheberrechte

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Informationen und Kenntnisse, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen Dritten nicht zu übermitteln, noch in sonstiger Form zugänglich zu machen.

Sofern im Rahmen der Geschäftsbeziehung geschützte Dokumente, Gegenstände und sonstige Informationen übermittelt bzw. weitergegeben werden, sind diese urheberrechtlich geschützt. Alle Urheberrechte stehen der Confitech Dienstleistungs GmbH zu.

Die Lieferanten der Confitech Dienstleistungs GmbH sichern zu, die geschützten Dokumente und sonstigen Informationen der Confitech Dienstleistungs GmbH strengstens vertraulich zu behandeln, weder zu kopieren, noch nachzubilden, weiterzugeben oder zu verbreiten, Dritten in sonstiger Weise zugänglich zu machen und/oder Dritte davon in sonstiger Weise in Kenntnis zu setzen.

Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung der Geschäftsverbindung.

Gesetzliche und behördliche Offenbarungspflichten bleiben unberührt.

Sämtliche der Confitech Dienstleistungs GmbH übermittelten Dokumente, deren Übereignung nicht zum Vertragszweck gehört, bleiben auch physisch im Eigentum der Confitech Dienstleistungs GmbH.

Werden Neuentwicklungen unter Mitwirkung des Lieferanten durchgeführt, so stehen der Confitech Dienstleistungs GmbH an allen Entwicklungsergebnissen grundsätzlich alle Rechte zu.

Werden von unseren Lieferanten unter Mitwirkung der Confitech Dienstleistungs GmbH, Entwicklungsergebnisse entwickelt, die die Wesentlichkeitsschwelle des Urhebergesetzes überschreitet, so erhalten die Confitech Dienstleistungs GmbH immer Miturheberrechte. Diese Regelung gilt auch für alle Dokumentationen, alle Entwicklungsergebnisse, Dateien und allen sonstigen Formen des Know-hows.

Dritte im Sinne dieser Klausel sind auch Konzernunternehmen des Kunden.

24. Beendigung des Vertrages

Bei Beendigung einer Geschäftsbeziehung ist der Lieferant verpflichtet, alle Gegenstände, Unterlagen und alle sonstigen Informationen in verkörperter Form zurück zu gewähren, die er im Zusammenhang mit der Durchführung eines Vertrages von der Confitech Dienstleistungs GmbH erhalten hat und deren Übereignung nicht Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung war.

Der Lieferant ist verpflichtet, entsprechend den datenschutzrechtlichen Regelungen alle Daten zu löschen für die keine weitere datenschutzrechtliche Aufbewahrungspflicht und/oder Aufbewahrungsfrist oder Speicherrecht besteht. Auf Verlangen ist der Lieferant verpflichtet, die Löschung der Daten schriftlich zu bestätigen und/oder bei bestehendem Speicherrecht ein Löschkonzept für die zukünftige Löschung der Daten vorzulegen. Der Lieferant ist darüber hinaus verpflichtet der Confitech Dienstleistungs GmbH alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die notwendig sind die Vertragsleistung durch ein anderes Unternehmen fortführen zu lassen. Es sind dabei insbesondere alle Dokumentationen, Erfahrungswerte, technische Spezifikationen, Erkenntnisse und sonstiges Know-how zur Verfügung zu stellen, die für die Fortführung der Vertragsleistung oder für Wartung und sonstige Supportleistungen notwendig sind.

25. Mitarbeiter Datenschutzvereinbarung

Der Lieferant sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet (Art.28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art. 29 DS-GVO) hat. Der Lieferant überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in seinem Betrieb.

Der Lieferant ist dabei verpflichtet mit seinen im Projekt mit der Confitech-Dienstleistungs GmbH tätigen Mitarbeitern folgende Datenschutzvereinbarung zu treffen:

Der Mitarbeiter ist verpflichtet, alle personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln, sie nicht an Dritte weiterzugeben oder in sonstiger Weise vertragswidrig zu bearbeiten oder zu nutzen.

Jegliche Datenverarbeitung ist nur erlaubt, sofern diese zur Umsetzung der vertraglichen Verpflichtungen gegenüber der Confitech Dienstleistungs GmbH notwendig ist, dies gilt auch für vorvertragliche Anbahnungsmaßnahmen, wie Angebotserstellung, etc. Ferner ist die Datenverarbeitung nur erlaubt, wenn der Betroffene eingewilligt hat oder sonstige gesetzliche Vorschriften dies erlauben. Der Mitarbeiter verpflichtet sich immer sorgfältig zu prüfen, ob Daten unter den genannten Kriterien tatsächlich benötigt werden und verpflichtet sich, auf die Erhebung von Daten zu verzichten, wenn die Erhebung unter den genannten Kriterien nicht notwendig ist.

Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt zeitlich unbefristet und zwar selbst dann, wenn der Mitarbeiter nicht mehr für den Arbeitgeber tätig ist. Die Vereinbarung gilt gegenüber allen Personen, die nicht dienstlich für die jeweilige Sache zuständig sind, also auch gegenüber allen anderen Mitarbeitern und Familienmitgliedern.

Alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der Confitech Dienstleistungs GmbH dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden und sind strengstens vertraulich, d.h. nur betriebsintern zu verwenden. Alle Unterlagen zu den genannten Informationen dürfen grundsätzlich den Betrieb des Arbeitgebers nicht verlassen. Sofern dies im Einzelfall notwendig ist, sind diese im privaten Bereich des Mitarbeiters streng zu schützen und darauf zu achten, dass diese nicht in unbefugte Hände geraten.

Geschäftsunterlagen, egal ob der Mitarbeiter diese vom Kunden oder von Dritten erhält oder selbst erstellt hat, müssen bei Ende des Arbeitsverhältnisses unaufgefordert zurückgeben werden. Auch selbst erstellte Notizen und Dateien des Mitarbeiters müssen zurückgeben werden.

Sofern der Mitarbeiter auf dem Rechner zu Hause betriebliche Daten speichert, E-Mail-Korrespondenz führt oder sonstige betrieblich veranlasste Tätigkeiten zu Hause ausübt, auch im Rahmen der Token-Nutzung, so gelten folgende Grundsätze:

Dies ist grundsätzlich nur erlaubt, sofern die Genehmigung des Vorgesetzten eingeholt wurde.

Für diesen Fall ist der Mitarbeiter ebenfalls gehalten, die beschriebenen datenschutzrechtlichen Kriterien einzuhalten.

Es ist außerdem verboten, Dritten, dazu gehören auch Familienmitglieder und sonstige Mitbewohner und Besucher des Mitarbeiters, Zugriff auf die betrieblichen Daten zu gewähren.

Sofern der Mitarbeiter betriebliche Informationen und Daten auf dem privaten Rechner speichert, so sind die hierfür eingesetzten Rechner mit Passwort Zugangsschutz zu versehen, über das nur der Mitarbeiter verfügt.

Alle Störungen und Auffälligkeiten sind unverzüglich der IT- Abteilung bzw. dem Datenschutzbeauftragten des Arbeitgebers zu melden, insbesondere wenn festgestellt wird, dass der Rechner mit Viren oder sonstiger Schad-Software befallen ist.

Der Arbeitgeber ist auch jederzeit berechtigt, die Erlaubnis für die betriebliche Nutzung der privaten IT-Systeme jederzeit zu widerrufen und die Löschung bzw. Herausgabe zu verlangen.

Der Mitarbeiter verpflichtet sich für den Fall, dass er den Heimarbeitsplatz verlässt, den Rechner vor dem unbefugten Zugang, auch von Familienmitgliedern, zu schützen.

26. Datenschutzvereinbarung

Unsere Lieferanten willigen ein, dass wir deren Daten für die Vertragsdurchführung, der Beendigung und zur Auftragsabwicklung verwenden und unter Umständen auch an weitere beteiligte Unternehmen der Auftragsdurchführung weiterleiten.

26.1. Datenschutzpflichten unserer Lieferanten

Die gesamte Datenverarbeitung ist nur erlaubt, sofern diese zur Umsetzung der vertraglichen Verpflichtungen gegenüber den Confitech Dienstleistungs GmbH notwendig ist oder sonstige gesetzliche Vorschriften dies erlauben. Der Lieferant verpflichtet sich immer sorgfältig zu prüfen, ob die Daten unter den genannten Kriterien tatsächlich benötigt werden und verpflichtet sich, auf die Erhebung von Daten zu verzichten, wenn die Erhebung unter den genannten Kriterien nicht notwendig ist.

Die Lieferanten verpflichten sich, alle unsere gelieferten Informationen und Daten nach dem Stand der Technik wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Änderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubter Übermittlung, anderweitiger unerlaubter Verbreitung und sonstigen Missbrauch zu sichern. Bei der Sicherung der Daten hat der Lieferant sämtliche Vorkehrung und Maßnahmen zu treffen, die nach dem aktuellen und anerkannten Stand der Technik möglich sind.

Unsere Lieferanten sind verpflichtet einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit uns abzuschließen, sofern dies gesetzlich erforderlich ist. Wir sind dabei berechtigt, unsere Version des Auftragsverarbeitungsvertrages zu verwenden.

Alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der Confitech Dienstleistungs GmbH dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden und sind strengstens vertraulich zu behandeln, d.h. nicht an Unbefugte zu übermitteln oder in sonstiger Weise offenzulegen. Sofern dies im Einzelfall notwendig ist, sind diese im Bereich des Lieferanten streng zu schützen und darauf zu achten, dass diese nicht in unbefugte Hände geraten.

Der Lieferant ist ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen tätig und unterliegt im Hinblick des Umganges mit personenbezogenen Daten den Weisungen der Confitech Dienstleistungs GmbH, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, des Mitgliedstaates, dem der Lieferant unterliegt, verpflichtet ist. In einem solchen Fall teilt der Lieferant der Confitech Dienstleistungs GmbH diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DS-GVO).

Der Lieferant verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen als die vertraglichen, insbesondere nicht für eigene Zwecke.

Der Lieferant sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er sichert zu, dass die für die Confitech Dienstleistungs GmbH verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden.

Die Datenträger, die von den Confitech Dienstleistungs GmbH stammen bzw. für die Confitech Dienstleistungs GmbH genutzt werden, werden besonders gekennzeichnet. Eingang und Ausgang sowie die laufende Verwendung werden dokumentiert.

Der Lieferant hat über die gesamte Abwicklung der Dienstleistung alle erforderlichen datenschutzrechtlichen Überprüfungen durchzuführen und diese regelmäßig zu wiederholen.

Der Lieferant ist verpflichtet, bei folgenden Aufgaben der Confitech Dienstleistungs GmbH mitzuwirken:

- Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 13-16 DS-GVO
- Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten
- Durchführung einer eventuell erforderlichen Datenschutzfolgenabschätzung

Der Lieferant erklärt sich damit einverstanden, dass die Confitech Dienstleistungs GmbH nach Terminabstimmung berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über Datenschutz und Datensicherheit dieses Vertrages im angemessenen und erforderlichen Umfang selbst oder durch beauftragte Dritte zu überprüfen.

Der Lieferant sichert zu, bei dieser Überprüfung im erforderlichen Umfang mitzuwirken.

Auf Weisung der Confitech Dienstleistungs GmbH sind Daten von Betroffenen, die von den Confitech Dienstleistungs GmbH stammen, unverzüglich zu löschen.

Die Verarbeitung von Daten in Privatwohnungen (Tele- bzw. Heimarbeit von Beschäftigten der Auftragnehmerin) ist nur mit Zustimmung der Confitech Dienstleistungs GmbH gestattet. Soweit die Daten in einer Privatwohnung verarbeitet werden, ist vorher der Zugang zur Wohnung des Beschäftigten für Kontrollzwecke der Confitech Dienstleistungs GmbH vertraglich sicher zu stellen. Die Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO sind auch in diesem Fall sicherzustellen.

Mitteilungspflichten:

Der Lieferant teilt der Confitech Dienstleistungs GmbH unverzüglich Störungen und Verstöße gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen mit, auch dieses Vertrages. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten der Confitech Dienstleistungs GmbH nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO. Der Lieferant sichert zu, die Confitech Dienstleistungs GmbH erforderlichenfalls bei ihren Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für die Confitech Dienstleistungs GmbH darf der Lieferant nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durchführen.

Subunternehmer

Die Beauftragung von Subunternehmern ist dem Lieferanten nur mit Genehmigung der Confitech Dienstleistungs GmbH gestattet, Art. 28 Abs. 2 DS-GVO.

Die Zustimmung kann erteilt werden, wenn der Lieferant den Confitech Dienstleistungs GmbH Namen und Anschrift sowie die vorgesehene Tätigkeit des Subunternehmers mitteilt.

Eine Beauftragung von Subunternehmern in Drittstaaten darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

Der Lieferant hat vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen zwischen den Confitech Dienstleistungs GmbH und dem Lieferanten auch gegenüber Subunternehmern gelten. Werden mehrere Subunternehmer eingesetzt, so gilt dies auch für die Verantwortlichkeiten zwischen diesen Subunternehmern. Insbesondere müssen die Confitech Dienstleistungs GmbH berechtigt sein, im Bedarfsfall angemessene Überprüfungen und Inspektionen, auch vor Ort, bei Subunternehmern durchzuführen oder durch von ihr beauftragte Dritte durchführen zu lassen.

Der Vertrag mit dem Subunternehmer muss schriftlich abgefasst werden. (Art. 28 Abs. 4 und Abs.9 DS-GVO).

Der Lieferant haftet gegenüber den Confitech Dienstleistungs GmbH dafür, dass der Subunternehmer den Datenschutzpflichten nachkommt, die ihm durch den Lieferanten im Einklang mit dem vorliegenden Vertragsabschnitt vertraglich auferlegt wurden.

Der Lieferant informiert die Confitech Dienstleistungs GmbH immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Subunternehmer, wodurch die Confitech Dienstleistungs GmbH die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben (§ 28 Abs. 2 Satz 2 DS-GVO).

26.2. Datensicherheit

Unsere Lieferanten sind verpflichtet, ein nach dem Stand der Technik und im Hinblick auf den Zweck der Datenverarbeitung optimiertes technisches Schutzniveau für die von den Confitech Dienstleistungs GmbH zur Verfügung gestellten Daten zu gewährleisten.

Das technische Schutzniveau hat allen Grundsätzen der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeiten und der Belastbarkeit der Systeme zu entsprechen.

Unsere Lieferanten haben das technische Schutzniveau gemäß Art. 25, 32 DS-GVO nachzuweisen. Der Nachweis erfolgt durch ein Dokument, in dem alle Technischen- und Organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 I DS-GVO dokumentiert sind.

Dies hat dem Stand der Technik zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zu entsprechen. Die beschriebenen Maßnahmen werden verbindlich zugesichert.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, jederzeit, nach einer Vorankündigung von 2 Tagen, alle Bedingungen dieses Schutzniveaus zu überprüfen.

Der Lieferant ist verpflichtet, die beschriebenen Maßnahmen einer regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluation der Wirksamkeit zu unterziehen und den Stand der Technik anzupassen.

Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Lieferanten vorbehalten, wobei wesentliche Änderungen mit den Confitech Dienstleistungs GmbH abzustimmen sind und dokumentiert werden müssen.

Auf Verlangen der Confitech Dienstleistungs GmbH sind besonders schützenswerte Daten zu pseudoanonymisieren oder zu verschlüsseln.

Der Lieferant hat bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten zu bestimmen.

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte des Lieferanten hat jederzeit Auskunft über die Situation der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen zur Verfügung zu stellen und deren Schutzniveau auf Anforderung schriftlich zu bestätigen.

Im Rahmen der Einhaltung des technischen Schutzniveaus sind insbesondere sämtliche Virenschutzmaßnahmen einzuhalten, ein umfassendes Firewallsystem, das immer auf den Stand der Technik zu halten ist, umfassende Backup und Recovery Konzepte und Systeme zur Datensicherung.

Sämtliche Mitarbeiter des Lieferanten sind regelmäßig auf das Datensicherungsmanagement und die Einhaltung von Datenschutzvorschriften zu schulen und diese Schulung ist den Confitech Dienstleistungs GmbH auf Verlangen nachzuweisen.

Erfüllt der Lieferant die Vorschriften von Art. 32 DS-GVO nicht, ist die Confitech Dienstleistungs GmbH nach einer Nachfristsetzung von 2 Wochen zur Kündigung des Vertrages berechtigt.

Der Transport der Daten auf mobilen Geräten ist untersagt.

26.3. Rechte der betroffenen Personen

Die Confitech Dienstleistungs GmbH sind für die Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen verantwortlich (Art. 12 ff. DSGVO).

Sämtliche Anfragen betroffener Personen werden von dem Lieferanten jeweils unverzüglich an die Confitech Dienstleistungs GmbH weitergeleitet.

Der Auftragnehmer wird die Auftraggeberin bei der Erfüllung von Rechten betroffener Personen im Rahmen des Erforderlichen unterstützen.

26.4. Mitteilungspflichten der Lieferanten

Der Lieferant teilt der Confitech Dienstleistungs GmbH unverzüglich Störungen und Verstöße gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen mit. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten der Confitech Dienstleistungs GmbH nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO. Der Lieferant sichert zu, der Confitech Dienstleistungs GmbH erforderlichenfalls bei ihren Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für die Confitech Dienstleistungs GmbH darf der Lieferant nur nach vorheriger Weisung dieses Vertrages durchführen.

26.5. Herausgabe- und Löschungspflichten bei Beendigung des Auftrags

Mit Beendigung dieses Vertrags hat der Lieferant auf Verlangen der Auftraggeberin sämtliche in seinem Besitz befindlichen Auftragsdaten herauszugeben, oder auf Verlangen des Auftragnehmers zu löschen bzw. zu vernichten. Dies gilt insbesondere auch für Vervielfältigungen, Test- und Ausschlussdaten.

Die Löschung bzw. Vernichtung ist vom Auftragnehmer schriftlich zu dokumentieren und der Auftraggeberin nachzuweisen. Dem Auftragnehmer überlassene Datenträger sind der Auftraggeberin zurückzugeben.

26.6. Informationsrechte und Kontrollbefugnisse

Der Lieferant überlässt der Confitech Dienstleistungs GmbH auf Verlangen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der Vorgaben nach diesem Vertrag.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH kann die Einhaltung der Vorgaben dieses Vertrags jederzeit durch eigene Mitarbeiter oder eines Beauftragten überprüfen.

Er kann Prüfungen selbst oder durch einen beauftragten Dritten vornehmen. Der Lieferant wird die Confitech Dienstleistungs GmbH bei den Prüfungen im Rahmen des Erforderlichen unterstützen.

Der Lieferant wird die Auftraggeberin bei Kontrollen durch die Datenschutzaufsichtsbehörde im Rahmen des Erforderlichen unterstützen.

27. Datenschutzvorfall

Die Lieferanten stellen sicher, dass sämtliche Daten nur auf Weisung der Confitech Dienstleistungs GmbH verarbeitet werden. Der Lieferant ist verpflichtet, jegliche Verletzung der Vertraulichkeit von übermittelten Daten unverzüglich zu melden. Die Informationspflicht erstreckt sich auf alle betroffenen Daten, die Art des Vorfalls, die Meldung an die Datenschutzbehörde, die betroffenen Kategorien der Daten und die bekannten nicht legitimierten Empfänger der Daten.

Der Lieferant weist in diesem Fall nach, alle technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen ergriffen zu haben, die sicherstellen, dass sich der Datenschutzvorfall nicht wiederholt. Er ist verpflichtet, soweit wie möglich, alle Folgen des Datenschutzvorfalles unverzüglich zu beseitigen, insbesondere im Falle einer Zerstörung von Daten, diese wiederherzustellen.

Die Benachrichtigung von Betroffenen erfolgt in Abstimmung mit den Confitech Dienstleistungs GmbH. Die Confitech Dienstleistungs GmbH entscheiden hier darüber, von wem die Benachrichtigung der Betroffenen erfolgt. Entscheidet sich die Confitech Dienstleistungs GmbH dafür, die Benachrichtigung selbst vorzunehmen, so ist der Lieferant verpflichtet, die entsprechenden Kosten zu übernehmen. Der Lieferant haftet im Übrigen für alle sonstigen Folgen des Datenschutzvorfalles.

29. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilnichtigkeit

1. Für diese Einkaufsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen der Confitech Dienstleistungs GmbH und dem Lieferanten gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
2. Gerichtsstand ist Ulm.
3. Die deutsche Fassung der Allgemeinen Einkaufsbedingungen geht einer englischen Fassung der Allgemeinen Einkaufsbedingungen vor, sofern im Einzelfall sprachlich bedingte Auslegungsunterschiede vorliegen.
4. Soweit der Lieferant Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Ulm ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Lieferanten zu klagen.
5. Sollte eine Bestimmung dieser Einkaufsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam oder lückenhaft sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.

Teil B: Besondere Bedingungen Individualsoftwareprogrammierung, Customizing, Konfiguration sowie Installation

1. Vertragsgegenstand

Diese besonderen Einkaufsbedingungen gelten für alle Aufträge der Confitech Dienstleistungs GmbH für Individualsoftwareprogrammierung, Customizing, Konfiguration und Installationsarbeiten.

2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang nach Ziffer 1 ergibt sich aus dem Leistungsschein, dem Projekteinzelnvertrag und/oder einem Lasten bzw. Pflichtenheft, das von der Confitech Dienstleistungs GmbH erstellt oder vom Lieferanten übermittelt und von der Confitech Dienstleistungs GmbH bestätigt wurde.

Pflichtenhefte bzw. Lastenhefte stellen die Projektbeschreibung zur Definition der vertraglich zu erbringenden Leistungen dar. Diese präzisieren die fachlichen und technischen Festlegungen zur Funktionalität der Software.

Sonstige Dokumente, die Angaben zur Spezifikation des Leistungsumfanges enthalten, werden auch dann Vertragsbestandteil und sind maßgeblich für die Vertragsleistung, sofern diese nicht ausdrücklich vom Lieferanten als vertragliche Spezifikation der Vertragsleistung bestätigt werden.

3. Preise

Softwareprogrammierung, Customizing und Konfiguration der Software und deren Installation sowie Schulung, Einweisung und Dokumentation sind grundsätzlich im Festpreis der Software enthalten, sofern dies nicht ausdrücklich anders schriftlich vereinbart ist.

Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, so folgt die Abrechnung nach Regie zu vereinbarten Stundensätzen.

Die Abrechnung erfolgt monatlich nach Stundennachweis. Stellt sich heraus, dass Kostenschätzungen oder die Gesamtkostenkalkulation überschritten werden, so hat der Lieferant die Confitech Dienstleistungs GmbH hiervon rechtzeitig zu informieren. Bei einer verspäteten Information entfällt der Anspruch auf den Mehrpreis.

4. Dokumentation

Alle IT-technischen Leistungen sind zu dokumentieren.

Unter Dokumentation wird grundsätzlich die Dokumentation des Source-Codes oder im Fall von Customizing-Arbeiten der Customizing-Source-Codes verstanden. Die Dokumentation ist zu dem Zwecke zu erstellen, dass ein durchschnittlich ausgebildeter IT-Ingenieur ohne Unterstützung durch den Lieferanten den Source-Code selbst nutzen, installieren, pflegen und weiterentwickeln kann.

5. Leistungserbringung

Der Lieferant wird das IT-Projekt entsprechend den Festlegungen im Leistungsschein, dem Projekteinzelnvertrag bzw. Lasten- bzw. Pflichtenheften realisieren. Dabei werden die erfassten Anforderungen berücksichtigt und geeignete technische und fachliche Lösungen realisiert, die die Vertragsleistung den Anforderungen der Confitech Dienstleistungs GmbH gerecht werden lassen.

Der Lieferant ist selbst verpflichtet, die gemachten Spezifikationen auf Einhaltung gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Auflagen zu überprüfen, sofern diese Verpflichtung nicht ausdrücklich der Confitech Dienstleistungs GmbH vertraglich auferlegt ist.

Sind Pflichtenheft, Lastenheft oder sonstige Spezifikationen unvollständig und lückenhaft, so sind diese nach dem Stand der Technik und nach üblichen Anforderungen zu ergänzen. Den Zusatzaufwand trägt der Lieferant.

Die Erstellung von Lasten- und Pflichtenheft, Spezifikationen oder sonstigen Projektdefinitionen sind grundsätzlich im Festpreis enthalten mit Ausnahme, dass eine kostenpflichtige Erbringung vereinbart oder ausdrücklich vereinbart ist.

6. Sonstige Leistungen

Der Lieferant erbringt für die fertiggestellte Individualprogrammierung bzw. Customizingarbeiten die gesamte Installation und Konfiguration des Systems.

Die Programmierung von Schnittstellen bzw. die Migration von Daten wird vom Lieferanten nach Vorgabe der Confitech Dienstleistungs GmbH erbracht.

Einweisungen und Schulungen erfolgen nach gesonderter Beauftragung nach Regie.

7. Leistungstermine

Verbindliche Fertigstellungstermine sind alle, die vereinbart sind.

Alle übrigen Zeitpläne, insbesondere Meilensteine, sind anvisierte Projektschritte, die grundsätzlich unverbindlich sind.

8. Nutzungsrechte

Für alle Leistungen gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil dieser Allgemeinen Einkaufsbedingungen Ziffer 8, 9 und 10. Diese gelten für alle Ergebnisse und Zwischenergebnisse der Vertragsleistungen, insbesondere den Leistungsbeschreibungen, Spezifikationen, Konzepten, Dokumentationen, Handbüchern, Berichten, Unterlagen, Diagrammen an der erstellten Individualsoftware, den Softwareanpassungen und Parametrisierungen, den Quellcodedokumentationen, dem Quellcode sowie an sämtlich entstehenden Zwischenergebnissen und hierfür erstellten Hilfsmitteln.

Für eventuelle im Rahmen der Vertragsleistung der Confitech Dienstleistungs GmbH eingesetzte Standardsoftwareprodukte anderer Hersteller gelten die Lizenzbedingungen der jeweiligen Standardsoftwareprodukte.

9. Abnahme

Der Lieferant wird der Confitech Dienstleistungs GmbH die Fertigstellung der Vertragsleistungen und die Abnahmefähigkeit schriftlich mitteilen.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH erhalten dann die Möglichkeit, die Vertragsleistungen insbesondere die erstellte Individualprogrammierung oder die Customizingarbeiten in einem Test- und Probetrieb auf Vollständigkeit und Fehlerfreiheit der Funktionen zu prüfen.

Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist berechtigt, innerhalb von 4 Wochen ab Anzeige der Abnahmebereitschaft einen förmlichen Abnahmetermin zu verlangen.

Wird ein förmlicher Abnahmetermin durchgeführt, so ist die Software im Rahmen dieses Termins in einem Test und Probetrieb auf Mangelfreiheit zu testen.

Treten im Rahmen des Probetriebes Fehler auf, ist der Lieferant verpflichtet diese innerhalb von 7 Tagen ab Anzeige zu beseitigen.

Führt ein Nacherfüllungsversuch innerhalb einer Nachfrist von 14 Tagen nicht zum Erfolg, sind wir berechtigt, Schadenersatz wegen Nichterfüllung geltend zu machen und/oder vom Vertrag zurückzutreten.

Teil C: Besondere Einkaufsbedingungen für Support, Wartung und Softwarepflege

1. Vertragsgegenstand

Diese Einkaufsbedingungen gelten für alle Softwarepflegeleistungen und alle sonstigen Supportleistungen inklusive Anwenderhotline, Einweisung und Schulung und die sonstigen IT-Leistungen, im Folgenden nur noch Supportleistungen.

2. IT-System

Alle Supportleistungen sind für alle IT-Systeme und/oder deren Module zu erbringen, die bei der Confitech Dienstleistungs GmbH im Einsatz sind. Dies wird grundsätzlich im Leistungsschein spezifiziert. Jede Erweiterung des Systems hat eine Anpassung der Servicepauschale nur dann zur Folge, sofern dies zu einem signifikanten Mehraufwand beim Lieferanten führt.

3. Leistungsumfang Support

Der Support hat folgende Einzelleistungen zu umfassen:

(1) Softwareinstandsetzung

Zur Softwareinstandsetzung hat eine zentrale Entgegennahme sämtlicher Störungsmeldungen zu erfolgen. Zunächst erfolgt eine telefonische Unterstützung durch Anleitung zur Fehlersuche, Fehlerbehebung und künftiger Fehlervermeidung und/oder Schaffung kurzfristiger Umgehungslösungen.

Die Instandsetzung erfolgt zunächst durch Online-Analyse und Störungsbehebung, sofern die hardwaretechnischen Voraussetzungen gegeben sind. Sofern dies nicht möglich ist, erfolgt die Diagnose und Fehlerbehebung vor Ort bei der Confitech Dienstleistungs GmbH.

Dabei sind die vereinbarten Reaktions- und Lösungszeiten zu überwachen, sofern der Hotlineservice die Störung nicht sofort beseitigen kann.

Der Lieferant übernimmt im Falle der Beteiligung Dritter an der Fehlerbehebung die zentrale Koordination der Serviceleistungen aller beteiligten Partner.

Für jede Fehlermeldung erfolgt eine Statusrückmeldung an den Kunden und ein Reporting der Serviceleistungen.

(2) Supportleistungen

Die Supportleistungen umfassen einen Hotlineservice und/oder einen Helpdesk-Service in telefonischer und elektronischer Form (auch per E-Mail) durch unmittelbare Erreichbarkeit eines fachlich kompetenten Mitarbeiters innerhalb der vereinbarten Servicezeit.

Der Support dient zum einen der Anwenderunterstützung durch Bedienungsanleitung, Auskunft, Empfehlungen und Informationen, zusammen mit den empfohlenen Hard-ware- und Softwarekonfigurationen.

Der Lieferant hat Confitech Dienstleistungs GmbH bei der Lösung der Probleme zu unterstützen, die bei dem Gebrauch des IT-Systems und deren Funktionalitäten auftreten. Eine Unterstützung vor Ort erfolgt, sofern es durch eine telefonische Beratung nicht zu einer Problemlösung kommt. Vor-Orttermine sind grundsätzlich im Pauschalpreis enthalten.

Auf Verlangen der Confitech Dienstleistungs GmbH richtet der Lieferant eine automatisch vom System generierte E-Mail an die Supportadresse der Confitech Dienstleistungs GmbH ein.

(3) Softwarepflege

Die Softwarepflege umfasst die Lieferung neuer Softwarereleases im Rahmen der Weiterentwicklung der IT-Systeme. Die Taktung hat regelmäßig entsprechend der Entwicklung und dem Stand der Technik zu erfolgen.

Ferner erfolgt eine Systemüberwachung.

Dabei sind regelmäßig alle Systemparameter auf Unregelmäßigkeiten zu überprüfen und im Falle deren Auftretens die Instandsetzung entsprechend Ziffer 3.1 dieser besonderen Einkaufsbedingungen einzuleiten.

(4) Information und Beratung

Der Lieferant wird die Confitech Dienstleistungs GmbH laufend über Änderungen, Verbesserungen und Erweiterungen der zum System gehörenden Softwareprodukte informieren und über deren Einsatzmöglichkeiten beraten. Diese Leistung umfasst auch allgemeine technische Weiterentwicklungen der EDV-Technik, die für die Confitech Dienstleistungs GmbH relevant sind.

Ferner berät der Lieferant die Confitech Dienstleistungs GmbH über Betrieb, Nutzung, Ausbau und Optimierung der vorhandenen Hardware, einschließlich der Anleitung des Personals zur funktionsgerechten Nutzung sowie erstmalige Einstellung von Funktionalitäten und Geräteoptionen.

(5) Dokumentation

Die Dokumentation umfasst alle erbrachten Supportleistungen nach üblichen Standards und Anforderungen.

(6) Standortbindungsservice

Der Standortbindungsservice deckt den Betrieb und Support einer Standortanbindung (MPLS, Ethernet-Connect, dediziertes VPN) sowie des dazugehörigen Endpunkts (Router, Gateway) im Rechenzentrum der Confitech Dienstleistungs GmbH ab.

Die Betriebsleistungen umfassen verschiedene Tätigkeiten aus den Bereichen Monitoring, Patchmanagement, Housekeeping und Backup.

(7) Datenwiederherstellungsservice

Der Datenwiederherstellungsservice umfasst die Wiederherstellung der Daten. Dies umfasst die komplette Wiederherstellung des Systems aus Produktivdaten, Dateisystemen, Datenbanklogs und allen sonstigen Funktionalitäten des gesamten IT-Systems.

(8) Schnittstellenservice

Der Schnittstellenservice umfasst die Pflege und die Überwachung der Schnittstellen die bei den Confitech Dienstleistungs GmbH im Einsatz sind.

(9) Firewall-Service

Dieser Service deckt den Betrieb und Support einer virtuell dedizierten Check Point Firewall ab. Die Leistungen umfassen verschiedene Tätigkeiten aus den Bereichen Monitoring, Patchmanagement, Housekeeping und Backup.

Die Firewall hat folgende Services bereit zu stellen:

- Identity Awareness
- Statefull Firewall
- IPSEC-VPN
- Intrusion Protection System
- Application Control
- URL-Filtering
- Anti- Virus
- Anti-Bot

4. Sonstige Leistungen

Die Leistungspflicht der Lieferanten im Rahmen der Support Leistungen umfasst immer auch folgende Fälle:

- Störungen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter zustande kommen
- Störungen, die durch höhere Gewalt und Naturgewalten (Feuer, Wasser, Sturm, Lawinen, u.a.) zustande kommen
- Fehler die durch Mitarbeiter des Kunden oder Drittfirmen durch unsachgemäße Behandlung und/oder Bedienung des Systems entstehen
- Fehler die durch Nichtbeachtung von Dokumentation und Gebrauchsanweisung entstehen
- Fehler, die durch unterlassene Datenpflege und Datensicherung entstehen
- Fehler die durch Computerviren und sonstige Sabotage von Hackern entstehen
- Fehler die dadurch entstehen, dass eingesetzte Hard- oder Software aufgrund ihrer technischen Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, ordnungsgemäße Funktionalität zu erbringen
- Drittprodukte und Betriebssysteme Dritter
- Einspielen von Datenbankextrakten oder Dumps
- Erstellung und Fehlerbehebung der von Kunden selbst erstellten Auswertungen
- Systemüberwachung des Datenbankservers
- Back-up Systembetrieb nach Stillstand und die Wiederherstellung des ursprünglichen IT-Systems
- Softwareanpassung an geänderte Umweltbedingungen
- Softwareanpassung an geänderte Betriebsabläufe
- Softwareanpassung an neue Softwareperipherie
- Softwareanpassung an neue Hardwareperipherie
- Datensicherung und Konzeptberatung Datensicherung
- Datenrekonstruktion bei Datenverlust
- Lieferung von Verbrauchsmaterial
- Monitoring, Instandhaltung, Instandsetzung und Pflege der Schnittstellen, soweit diese nicht von Confitech Dienstleistungs GmbH erstellt wurden

5. Nebenpflichten des Lieferanten

(1) Ansprechpartner

Der Lieferant ernennt für die Bearbeitung der Supportanfragen einen hauptverantwortlichen Ansprechpartner aus seinem Unternehmen, den Customer-Support-Coordinator (CSC).

(2) Technische Voraussetzungen

Der Lieferant stellt sicher, dass ihm Nachrichten in digitaler Form insbesondere per E-Mail jederzeit zugehen können.

Der Lieferant stellt ferner sicher, dass er einen Fernzugang zur Infrastruktur des IT-Systems der Confitech Dienstleistungs GmbH bereitstellt, ständig auf Funktionsfähigkeit überwacht und bei Funktionsstörungen wiederherstellt.

(3) Sonstiges

Der Lieferant ist verpflichtet, der Confitech Dienstleistungs GmbH laufend und rechtzeitig sämtliche Informationen zu liefern, die zur Nutzung der vertraglichen Leistung erforderlich sind.

Der Lieferant wird alle Änderungen von Betriebsbedingungen die auf die Nutzung der Leistung Einfluss haben oder haben könnten, mitteilen.

Der Lieferant wird insbesondere sämtliche Softwaredokumentationen, Handbücher und sonstige Schriftstücke die zur Nutzung von Serviceleistungen erforderlich sind, den Confitech Dienstleistungs GmbH zur Verfügung stellen.

Die fehlende Dokumentation beschafft der Lieferant auf eigene Kosten. Soweit die Nutzung von Leistungen durch die Confitech Dienstleistungs GmbH aufgrund solcher fehlenden Informationen nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, schuldet die Confitech Dienstleistungs GmbH insoweit keine Gegenleistung.

Der Lieferant ist verpflichtet, für die Sicherung des gesamten Datenbestandes Sorge zu tragen. Soweit im Rahmen von Maßnahmen es zu einer Gefährdung des Datenbestandes kommen kann, wird der Lieferant den Datenbestand in vorgeschriebener Weise auch unmittelbar vor Beginn der Servicearbeiten sichern. Die Confitech Dienstleistungs GmbH ist nicht verpflichtet, zu prüfen, ob der Lieferant dieser Obliegenheit nachgekommen ist.

6. Nutzungsrechte

Für die im Rahmen von Support- und Wartungsleistung erbrachten urheberrechtsfähigen Werken, gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil Ziffer 8, 9 und 10.

7. Vergütung

Die Preise der Leistung sowie der Abrechnungszyklus und Zahlungsfristen ergeben sich aus dem Leistungsschein.

Grundsätzlich sind die Kosten durch Reise- und Übernachtungskosten im Pauschalpreisen oder Regiestundensätzen enthalten.

Ferner in den Pauschalsätzen enthalten sind die Kosten für defekte Austauschteile und Verschleißteile. Dies gilt auch für Lizenzkosten auszutauschender neuer Betriebssysteme und sonstiger Software anderer Hersteller.

Ebenfalls im Preis enthalten sind Leitungskosten und eventuell notwendige Transportkosten.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Abrechnung der Vergütung erfolgt grundsätzlich monatlich.

8. Gewährleistung

Der Lieferant gewährleistet, dass die nach diesen besonderen Bedingungen zu erbringenden Leistungen dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen und nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl der Confitech Dienstleistungs GmbH durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

9. Schadensersatz und Haftung

Für Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung des Vertrages inklusive mangelhafter Leistungen gilt die Haftungsklausel Allgemeiner Teil Ziffer 21 dieser Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

10. Laufzeit

Die Laufzeit und die Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Leistungsschein.

Bei Beendigung des Vertrages ist jede Vertragspartei verpflichtet, der jeweils anderen Vertragspartei sämtliche Unterlagen, Dateien und sonstige Materialien herauszugeben bzw. zurückzugeben, die Rahmen des Auftrages übergeben bzw. erstellt wurden und die nach Sinn und Zweck des Vertrages nicht beim jeweiligen Vertragspartner zu verbleiben haben.

Teil D: Besondere Bedingungen Hosting- und Cloud-Dienstleistungen

1. Vertragsgegenstand

Die folgenden Einkaufsbedingungen gelten für alle Hostingdienstleistungen und Rechenzentrumsdienstleistungen, die Lieferanten für die Confitech Dienstleistungs GmbH erbringen, inklusive Bereitstellung der entsprechenden Softwaresysteme, Speicherkapazitäten, Rechenleistungen, Infrastrukturlösungen und erforderliche Netzkommunikation.

2. Ersteinrichtung und Installation der Software

Der Lieferant wird die gesamten Softwaresysteme laut Leistungsschein installieren und für die Confitech Dienstleistungs GmbH konfigurieren.

3. Rechenzentrumsbetrieb

Der Lieferant hat das vereinbarte Gesamtsystem entsprechend der Konfiguration laut Vertrag, im Folgenden nur noch Gesamtsystem, in seinem Rechenzentrum oder im Rechenzentrum der Confitech Dienstleistungs GmbH während der Laufzeit dieses Vertrages in einem störungsfreien Zustand, inklusiver USV, betriebsfähig halten.

Hierzu gehören folgende Einzeldienstleistungen.

- Laufender Betrieb der Server
- Laufende Überprüfung der Systemlogs
- Ständige Überwachung der Verfügbarkeit und der Antwortzeiten
- Überwachung der Datenbank bzgl. Füllstand, Sicherung, Performance
- Bereinigung, Archivierung von Transaktions- und Protokolldateien
- Monitoring von Speicherressourcen
- Verwaltung des Dateisystems
- Monitoring der Verfügbarkeit und Performanceparameter
- Patchmanagement und Schwachstellenmanagement
- regelmäßiger Technologierefresh aller Komponenten
- Sicherstellung von Serviceverträge mit Herstellern und Lieferanten
- Sicherstellung der Netzkommunikation, Herstellung und Aufrechterhaltung des Netzzugriffs
- Überwachung und Aufrechterhaltung und gegebenenfalls Erweiterung der Speicherkapazitäten
- alle Infrastrukturleistungen zur Aufrechterhaltung der erforderlichen Netzkommunikation

Die Leistungspflicht im Rahmen des Rechenzentrumsbetriebes ist auch in folgenden Fällen gegeben:

- Störungen die durch Fehler von Mitarbeitern des Kunden oder Drittenfirmen im Auftrag des Kunden bei Bedienung des Systems entstehen
- Fehler die durch Nichtbeachtung von Dokumentationen und Gebrauchsanweisungen entstehen
- Fehler die durch unterlassene Datenpflege und Datensicherung durch den Kunden entstehen, soweit dieser selbst verantwortlich ist
- Fehler die durch Hackerangriffe von Rechnern des Kunden entstehen
- das Einspielen von Datenbankextrakten oder Dumps für den Kunden
- jegliche Form der Softwarepflege
- die Instandhaltung, Instandsetzung, Pflege der Schnittstelle, soweit diese nicht von der Confitech Dienstleistungs GmbH erstellt wurden
- Fehler die durch Schadsoftware entstehen die trotz der aktuellsten Version von Firewall und Software im Rahmen der vereinbarten Aktualisierungszeiten durch Schadsoftware entstehen

Im Übrigen sind Leistungen nur geschuldet, sofern diese in diesem Vertrag ausdrücklich genannt sind.

4. Wartung Software

Der Lieferant übernimmt die Instandsetzung der Softwaresysteme. Hierzu gehören bei Bedarf notwendige Upgrades für Betriebssysteme und Datenbanken.

5. Bereitstellung von Ansprechpartnern

Der Lieferant stellt für Änderungsanfragen, Problemmeldungen, sowie zur generellen Kontaktaufnahme einen Ansprechpartner zur Verfügung. Zur Kontaktaufnahme im Supportfall benennt der Lieferant entsprechende Telefonnummern und E-Mail-Adressen.

6. Anpassung Systemressourcen und Rahmenparameter

Die Dimensionierung der Systemressourcen, der Serverumgebung (Prozessorhauptspeicher, Datenspeicher, etc.) inklusiver der Parameter ergibt sich aus dem Projekt-schein ansonsten entsprechend dem Stand der Technik.

Diese Dimensionierung der Systeme basiert ausschließlich auf den vereinbarten Rahmenbedingungen und den dort aufgelisteten Modulen bzw. Funktionen innerhalb des Produktivsystems.

Der Lieferant wird die Systemressourcen auf veränderte Rahmenbedingungen bei Bedarf anpassen.

7. Mitwirkung und Bereitstellung

Für Mitwirkungsleistungen gelten die allgemeinen Regelungen laut Allgemeinen Teil dieser Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

Zentrale Mitwirkungsleistungen sind im Leistungsschein geregelt. Die Auflistung ist nicht abschließend und betrifft im Zweifelsfall nur die zum Zeitpunkt der Stellung des Leistungsscheins bekannten Mitwirkungsleistungen.

8. Vergütung

Die Vergütung für Einzelleistungen ergibt sich aus dem Leistungsschein.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.

Die Abrechnung von Dauerleistungen erfolgt monatlich.

9. Gewährleistung

Der Lieferant gewährleistet, dass die zu erbringenden Leistungen dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen und nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

Mängel sind innerhalb angemessener Frist zu beheben.

Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl der Confitech Dienstleistungs GmbH durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

Eine Kündigung gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB analog ist zulässig, wenn dem Lieferanten ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn diese vom Lieferanten verweigert und/oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, sowie wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen und/oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für die Confitech Dienstleistungs GmbH gegeben ist, den Vertrag fortzusetzen.

Eine Herabsetzung der Vergütung ist zulässig, sofern die Nacherfüllung nach oben genannten Grundsätzen fehlgeschlagen ist.

Teil E: Leistungsparameter für IT-Dienstleistungen aus dem Bereich Support, Wartung und Softwarepflege

Die folgenden Leistungsparameter gelten für alle Reaktionszeiten im Bereich Rechenzentrumsleistungen, Support, Hosting, Wartung von Software und sonstigen Dienstleistungen laut dieser Allgemeinen Einkaufsbedingungen.

1. Reaktionszeiten

Für die Reaktionszeiten für Supportleistungen und den Hostingbetrieb gelten folgende Regelungen:

Die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen mit dem Zugang der Störungsmeldung während der Büroservicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Zeitfenster.

Die Servicezeiten sind abhängig von der Serviceklasse und sind im Folgenden definiert.

Die Wiederherstellung ist ausschließlich exklusiv der Datenwiederherstellung. Für die aufgeführten Fehlerklassen gelten die aufgeführten Reaktionszeiten.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, gilt die Serviceklasse 4 als vertraglich vereinbart.

Definition der Störungsklassen

- 3 - Kritische Störung: Der Service ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit).
- 2 - Wesentliche Störung: Der Service zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort.
- 1 - Geringfügige Störung: Ausfall von Funktionalitäten, die keine Auswirkungen auf den Service besitzen.

Reaktionszeiten nach Serviceklassen

Serviceklasse 1

Verfügbarkeit	Keine garantierte
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Entspricht der Bürozeit

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
	Bürozeit	Servicezeit	
3 - Kritische Störung	keine	Keine	keine
2 - Wesentliche Störung	Keine	Keine	keine
1 - Geringfügige Störung	keine	keine	keine

Serviceklasse 2

Verfügbarkeit	97,0 %
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Entspricht der Bürozeit

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
	Bürozeit	Servicezeit	
3 - Kritisch Störung	4 Stunden	4 Stunden	keine keine keine
2 - Wesentliche Störung 1	12 Stunden	12 Stunden	
- Gerinofüqige Störung	24 Stunden	24 Stunden	

Serviceklasse 3

Verfügbarkeit	98,50/o
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Montag - Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
	Bürozeit	Servicezeit	
3 - Kritische Störung	2 Stunden	4 Stunden	24 Stunden
2 - Wesentliche Störung	4 Stunden	12 Stunden	keine
1 - Geringfügige Störung	12 Stunden	keine	keine

Serviceklasse 4

Verfügbarkeit	99,5 %
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Montag - Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
	Bürozeit	Servicezeit	
3 - Kritische Störung	1 Stunden	2 Stunden	8 Stunden
2 - Wesentliche Störung	4 Stunden	12 Stunden	keine
1 - Geringfügige Störung	8 Stunden	24 Stunden	keine

2. Definition der Schutzklassen und Wartungsintervalle

Es gelten für die im Folgenden definierten Schutzklassen die aufgeführten Wartungsintervalle für die Securitypatches.

Schutzklasse / Gefährdung	Maßnahmen
1 – Niedrig	Securitypatches werden einmal im Quartal in einem definierten Wartungsfenster eingespielt.
2 – Normal	Securitypatches werden monatlich in einem definierten Wartungsfenster eingespielt.
3 - Hoch	Das System ist nur über definierte Schnittstellen erreichbar. Securitypatches werden schnellst möglich eingespielt werden.
4 – Sehr hoch	Das System ist nur über definierte Schnittstellen erreichbar. Securitypatches werden schnellst möglich eingespielt werden.

Jegliche administrative Änderung wird in einem Auditlog festgehalten.

Sofern keine anderen vertraglichen Vereinbarungen getroffen wurden, gilt die Schutzklasse 1 als vereinbart.

3. Rechenzentrum Betriebszeiten

überwachter Onlinebetrieb der Produktivumgebung ERP 24 Stunden
 Bearbeitung bei Störungsmeldungen
 Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr

4. Leistungszeiten Supportleistungen/Hotline

Die Zeiten für den Hotlineservice und/oder den Support sind von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

5. Bearbeitungszeit

Sämtliche Reaktions- und Bearbeitungszeiten erfolgen von Montag 8:00 Uhr bis Freitag 18:00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Firmensitz der Confitech Dienstleistungs GmbH.

6. Datensicherung

Die Datensicherung umfasst die tägliche Sicherung der Produktivdatenbank, der Dateisysteme, der Datenbanklogs und der Datenbankserver. Die Sicherung umfasst nicht weiter hinzukommende Server, sofern diese im Rahmen dieses Vertrages nicht erweitert wurden. Die Serviceintervalle richten sich nach den Serviceklassen wie folgt:

	Serviceklasse			
	1	2	3	4
Vollsicherung (Datenbank)				
Intervall	1x täglich	1x täglich	2x täglich	4x täglich