

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der blueAlpha GmbH

Stand 01.09.2021

## Inhaltsverzeichnis

Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	5
1 Vertragsschluss.....	5
2 Leistungserbringung .....	6
3 Leistungsänderungen .....	6
4 Fremdleistungen.....	7
5 Leistungsort.....	7
6 Fristen.....	7
7 Mitwirkungspflichten .....	7
8 Abnahme.....	8
9 Annahmeverzug.....	8
10 Haftung .....	9
11 Sachmängel .....	9
12 Gewährleistungsfrist .....	10
13 Höhere Gewalt .....	10
14 Vergütung.....	10
15 Eigentumsvorbehalt.....	11
16 Zurückbehaltungsrecht.....	12
17 Abtretbarkeit von Ansprüchen.....	12
18 Reisekosten .....	12
19 Rechteeinräumung.....	13
20 Vertraulichkeit / Referenz.....	13
21 Datenschutz/Datensicherheit .....	14

22	Loyalität .....	14
23	Schutzrechte Dritter .....	15
	Teil B: Besondere Bedingungen Projekt .....	16
1	Definitionen.....	16
2	Vergütung .....	17
3	Vertragsgegenstand („klassisch“).....	17
4	Erstellung der Spezifikation.....	17
5	Abnahme der Spezifikation .....	18
6	Umsetzungsphase: Erstellung der Software .....	19
7	Leistungsänderungen .....	19
8	Abnahme der Software .....	19
9	Vertragsgegenstand („agil“) .....	20
10	Allgemeine Anforderungen und Feinspezifikation .....	20
11	Product Backlog (Allgemeine Anforderungen).....	21
12	Sprint Backlogs (Feinspezifikation).....	21
13	Verbindlichkeit.....	22
14	Abnahme der Leistung .....	23
15	Mitwirkungspflichten .....	24
16	Vergütung .....	24
17	Sprintabbruch .....	25
18	Leistungserbringung .....	25
19	Informationsrecht und Reporting .....	25
20	Fehlerklassen und Reaktion .....	26
21	Gewährleistung .....	27
22	Eskalationsverfahren .....	27
	Teil C: Besondere Bedingungen Software-Support.....	28
1	Vertragsgegenstand.....	28

2	Fehlerbeseitigung.....	28
3	Sonstige Leistungen.....	29
4	Laufzeit und Kündigung.....	30
5	Vergütung.....	30
	Teil D: Besondere Bedingungen Consulting.....	32
1	Consulting-Leistungen.....	32
2	Leistungserbringung.....	32
	Teil E: Besondere Bedingungen Hosting.....	34
1	Leistungen.....	34
2	Leistungspflichten.....	34
3	Pflichten des Kunden/ Nutzung der Leistungen.....	34
4	Datenschutz und -sicherung.....	36
5	Geschwindigkeit und Verfügbarkeit des Servers.....	37
6	Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung.....	38
7	Laufzeit, Kündigung.....	38
	Teil F: Besondere Bedingungen IT- Services.....	40
1	Vertragsgegenstand.....	40
2	Systemmonitoring.....	40
3	Systembackups.....	41
4	Systemprüfung.....	41
5	Sicherheitsupdates.....	41
6	Neue Programmversionen.....	41
7	Laufzeit und Kündigung.....	42
	Teil G: Besondere Bedingungen IT- Support.....	43
1	Vertragsgegenstand.....	43
2	Fehlerbeseitigung.....	43
3	Sonstige Leistungen.....	44
4	Laufzeit und Kündigung.....	45

5 Vergütung.....	45
------------------	----

# Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen der blueAlpha GmbH (im Folgenden: blueAlpha) und ihrem Auftraggeber (im Folgenden Auftraggeber) abgeschlossenen Verträge und Vereinbarungen. Die Geschäftsbedingungen sind vereinbart, wenn der Auftraggeber ihnen nicht unverzüglich nach dem Zugang widerspricht. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, blueAlpha stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

Der Auftraggeber erklärt sich spätestens durch die Entgegennahme der Lieferung oder Inanspruchnahme der Leistung mit den auf bereits bei Vertragsschluss hingewiesenen und der somit verbundenen Möglichkeit der Kenntnisnahme der AGB mit diesen einverstanden.

Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge bedürfen der Schriftform.

blueAlpha ist berechtigt, diese AGB zu ändern, indem blueAlpha den Auftraggeber schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Auftraggebers kann dieser die Verträge binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Auftraggeber nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## 1 Vertragsschluss

- 1.1 Ein Vertrag kommt zu Stande, wenn blueAlpha eine Bestellung oder einen Auftrag des Auftraggebers bestätigt oder die beauftragte Leistung ausführt. Angebote von blueAlpha erfolgen in Schriftform oder in Textform per E-Mail. Sofern nichts anderes angegeben wird, hält sich blueAlpha an ihre Angebote, 60 Tage lang vom Datum des Angebots an, gebunden. Die Annahme des Auftraggebers soll schriftlich oder in Textform erfolgen.
- 1.2 blueAlpha behält sich Änderungen durch die Berücksichtigung zwingender, durch rechtliche oder technische Normen bedingter Abweichungen von den Angebotsunterlagen bzw. von der Auftragsbestätigung vor.
- 1.3 Zusicherungen von Eigenschaften, von speziellen Einsatz- und Anwendungsmöglichkeiten, Lieferungen und Leistungen, werden erst durch schriftliche Bestätigung von blueAlpha verbindlich.

## 2 Leistungserbringung

- 2.1 Lieferfristen und Liefertermine sind nur verbindlich, wenn der Auftraggeber etwaige Mitwirkungspflichten (z.B. Beschaffung von Unterlagen, Freigaben, Bereitstellung von Informationen, Erstellung von Leistungskatalogen/Pflichtenheften) ordnungsgemäß erfüllt hat.
- 2.2 blueAlpha ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.
- 2.3 blueAlpha ist berechtigt, sich zur Erfüllung der von ihr geschuldeten Leistungen eines Erfüllungsgehilfen oder der Hilfe Dritter zu bedienen. blueAlpha stellt sicher, dass Dritte über qualifiziertes Fachwissen verfügen und wird diese zur Geheimhaltung verpflichten.

## 3 Leistungsänderungen

- 3.1 Der Auftraggeber kann bis zum Zeitpunkt der Auslieferung jederzeit Änderungen und Ergänzungen der Leistung verlangen, wenn diese für blueAlpha technisch umsetzbar, durchführbar und zumutbar sind. blueAlpha prüft Änderungsverlangen innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang und teilt dem Auftraggeber das Ergebnis zusammen mit den sich ggf. ergebenden Kosten und Verschiebungen des Projektzeitplans in Form eines verbindlichen Angebots mit, welches auch in Textform per E-Mail erfolgen kann. Der Auftraggeber trägt die Kosten die sich aus einer Änderung oder Ergänzung ergeben.
- 3.2 Der Auftraggeber wird das Angebot innerhalb von 10 Werktagen ab Zugang prüfen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. blueAlpha hat sämtliche Arbeitsergebnisse, einschließlich der Dokumentation, an die Änderungen anzupassen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot nicht an, werden die Vertragsparteien das Projekt unverändert fortsetzen.
- 3.3 Soweit diese Änderung einen Mehraufwand bedingt, werden die Vertragsparteien die getroffene Vergütungsvereinbarung anpassen. Ist eine solche Vereinbarung nicht erzielbar, steht dem Auftraggeber ein Recht zur Kündigung dieses Vertrags zu. Die bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistung oder Teilleistung wird dem Auftraggeber berechnet und ist entsprechend zu vergüten.
- 3.4 blueAlpha wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Auftraggeber weist blueAlpha an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderung eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt blueAlpha dies dem Auftraggeber unverzüglich mit.

## 4 Fremdleistungen

- 4.1 blueAlpha ist unter Rücksprache und Zustimmung des Auftraggebers berechtigt, die zur Auftrags Erfüllung notwendigen Fremdleistungen (z.B. Freelancer oder Subunternehmer) im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers zu bestellen und insbesondere Freigaben zu erteilen und Liefertermine zu vereinbaren. Die Zustimmung des Auftraggebers hat in Textform zu erfolgen.
- 4.2 Soweit eine derartige Direktbestellung durch blueAlpha erfolgt, wird der Auftragnehmer automatisch Lizenzinhaber.

## 5 Leistungsort

Leistungsort ist der Sitz von blueAlpha, sofern nichts anderes vereinbart ist.

## 6 Fristen

- 6.1 Verbindliche Ausführungsfristen werden in den Projekteinzelnverträgen, im verbindlichen Angebot oder im Rahmenvertrag bestimmt.
- 6.2 Bei längerer Erstellungsdauer sind für die Installation bzw. Fertigstellung und das Herbeiführen der Funktionsfähigkeit jeweils ein voraussichtlicher sowie ein spätester Zeitpunkt zu vereinbaren.

## 7 Mitwirkungspflichten

- 7.1 Der Auftraggeber hat die Leistungen von blueAlpha in jeder Phase durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er wird insbesondere die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Leistungen notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten, Computerprogramme und sonstige Mittel zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, blueAlpha zu seinen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und Rechnern ermöglichen (ggf. per Fernzugriff „remote“), soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist.
- 7.2 Der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen für alle das Projekt betreffenden Angelegenheiten. Sie sind in die Lage zu versetzen, alle das Projekt betreffenden Entscheidungen entweder selbst zu treffen oder zeitnah herbeizuführen. Der Auftraggeber stellt darüber hinaus diejenigen Mitarbeiter zur Verfügung, deren spezielle Kenntnisse zur Verwirklichung des Projekts jeweils notwendig sind.

7.3 Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann blueAlpha dadurch ihre Leistung nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der für die Erbringung der jeweiligen Leistung festgelegte Zeitraum und die etwaig entstandenen Mehrkosten kann blueAlpha dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

## 8 Abnahme

8.1 Einer förmlichen Abnahmeerklärung des Auftraggebers gegenüber blueAlpha bedarf es für die Abnahme der erbrachten Leistungen nicht, es sei denn dies ist in Einzelverträgen vorgesehen. Dies gilt mit Ausnahme der unter Teil B § 5 geregelten Abnahmeregeln für Spezifikationen sowie die unter Teil B § 8 geregelten Abnahme der Software.

8.2 Die von blueAlpha erbrachten Leistungen gelten im Übrigen als vom Auftraggeber abgenommen, wenn blueAlpha dem Auftraggeber die Fertigstellung der Leistung mitgeteilt hat

8.3 und der Auftraggeber daraufhin nicht innerhalb eines Zeitraumes, der es ihm bei der geforderten sorgfältigen Prüfung erlaubt, wesentliche Fehler zu erkennen, spätestens jedoch nach Ablauf von zwei Wochen nach Mitteilung der Fertigstellung der Leistung, die Abnahme erklärt oder die Abnahme schriftlich verweigert,

8.4 oder der Auftraggeber die fertig gestellte Leistung oder Teile davon verwendet.

8.5 Die Abnahme darf nur bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln verweigert werden. Die Verweigerung der Abnahme hat schriftlich gegenüber blueAlpha zu erfolgen. In der Abnahmeverweigerung müssen die Gründe, weshalb die Abnahme verweigert wird, so genau beschrieben werden, dass es blueAlpha möglich ist den Mangel aufzufinden und diesen gegebenenfalls beheben zu können.

## 9 Annahmeverzug

9.1 Kommt der Auftraggeber mit der Annahme bestellter Waren in Verzug, so ist blueAlpha nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von höchstens zwei Wochen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz zu verlangen. Verlangt blueAlpha Schadensersatz, so beträgt dieser 30 % des Auftragswerts, wenn nicht der Auftraggeber einen geringeren oder blueAlpha einen höheren Schaden nachweist.

## 10 Haftung

- 10.1 blueAlpha haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, sowie im Umfang einer von blueAlpha übernommenen Garantie.
- 10.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von blueAlpha der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Dies gilt auch für den entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen Ziffer 10.1 bleibt hiervon unberührt.
- 10.3 Eine weitergehende Haftung von blueAlpha besteht nicht.
- 10.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von blueAlpha.
- 10.5 blueAlpha übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden aufgrund technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehler, Datenunsicherheit oder sonstiger Gründe, es sei denn, blueAlpha kann Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden.

## 11 Sachmängel

- 11.1 Soweit blueAlpha Lieferungen und Leistungen an den Auftraggeber erbringt, ist der Auftraggeber verpflichtet, die angelieferten Gegenstände bzw. Arbeitsergebnisse unverzüglich zu untersuchen und evtl. Mängel unverzüglich zu rügen. Mit der Anlieferung bei dem Auftraggeber geht die Gefahr des zufälligen Untergangs (Probleme, die nicht unter die Gewährleistung fallen) auf den Auftraggeber über.
- 11.2 Soweit es sich bei den Leistungen von blueAlpha um kauf- oder werkvertragliche Leistungen handelt, übernimmt blueAlpha die Gewährleistung für die vereinbarte Beschaffenheit für die Ware bzw. das Werk nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 434 ff. bzw. §§ 633 ff. BGB. Fehler von Hardware oder Systemsoftware sind blueAlpha vom Auftraggeber umgehend mitzuteilen. Bedienungsfehler lösen keine Beseitigungspflicht aus. Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln in einem Jahr.
- 11.3 blueAlpha kann die Mängelbeseitigung nach eigener Wahl an der installierten Software vornehmen oder eine fehlerfreie Version installieren. Im letzteren Fall übergibt blueAlpha dem Auftraggeber eine Beschreibung erfolgter Programmänderungen.

## 12 Gewährleistungsfrist

- 12.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Sie beginnt mit der Abnahme, bei trennbaren und abschließend prüfbaren Teilleistungen mit der Abnahme der jeweiligen Teilleistung mit Wirkung für diese.

## 13 Höhere Gewalt

- 13.1 blueAlpha ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitsk Kampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich von Leitungsgebern, sonstige technische Störungen, auch wenn diese Umstände im Bereich von Unterauftragnehmern, Unterlieferanten oder deren Subunternehmern oder bei von blueAlpha autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern auftreten. Der Auftraggeber stellt blueAlpha diesbezüglich von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Schadensersatz oder sonstige Ansprüche ergeben sich für den Auftraggeber bei nicht durch blueAlpha zu verantwortenden Ausfällen nicht.

## 14 Vergütung

- 14.1 Die Vergütungen sind Nettobeträge, zahlbar zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und ohne Abzug und richten sich nach dem jeweiligen Angebot, dem Projekteinzervertrag, den nachfolgenden spezielleren Bestimmungen oder dem vereinbarten Vergütungsmodell. Fehlt es an einer solchen Vereinbarung, berechnet sich die Vergütung nach den tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden. Hierbei rechnet blueAlpha die von ihr erbrachten Arbeitsstunden auf jede angefangenen 15 Minuten (1/4 Stunden) ab.
- 14.2 Die Vergütungen sind mit Erbringung der Leistung durch blueAlpha fällig. Rechnungen von blueAlpha sind sofort ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig. Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung einer Rechnung in Verzug, so betragen die Verzugszinsen 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- 14.3 Bei Dauerschuldverhältnissen rechnet blueAlpha vierteljährlich im Voraus ab, es sei denn es ist etwas anderes vereinbart.

- 14.4 blueAlpha behält sich vor, die Rechnungsstellung auf elektronischem Weg per E-Mail zu erbringen bzw. auf Wunsch des Auftraggebers eine elektronische Rechnung in den vom Gesetzgeber empfohlenen Formaten. Auf Anforderung wird blueAlpha die Rechnung postalisch versenden.
- 14.5 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Auftraggebers, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet. Sollte dies nicht möglich sein, wird blueAlpha den entsprechenden Betrag rückerstatten.

## 15 Eigentumsvorbehalt

- 15.1 blueAlpha behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung des Kaufpreises vor. Ist der Auftraggeber Kaufmann, so gelten die vorstehenden Vorbehalte bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen von blueAlpha in eine laufende Rechnung aufgenommen werden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern sowie der Software erwirbt der Auftraggeber die in der Produktlizenz oder der im Projekteinzelnvertrag spezifizierten Nutzungsrechte.
- 15.2 Der Auftraggeber hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für blueAlpha zu verwahren und auf seine Kosten ausreichend gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und sonstige Schadensrisiken zu versichern. Der Auftraggeber tritt seine entsprechenden Ansprüche aus den Versicherungsverträgen bereits mit dem Abschluss dieser Vereinbarung an blueAlpha ab. blueAlpha nimmt die Abtretung an.
- 15.3 Die zu Testzwecken ausgelieferten Produkte (Hardware, Software, Datenträger, Unterlagen etc.) bleiben Eigentum blueAlpha. blueAlpha behält sich vor, Software so auszurüsten, dass die Programme nach Ablauf der vereinbarten Test- oder Lizenzdauer nicht mehr voll einsatzfähig sind. Der Auftraggeber kann hieraus keinerlei Ansprüche herleiten.
- 15.4 Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers insbesondere Zahlungsverzug oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist blueAlpha berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Auftraggebers zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Auftraggebers gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. blueAlpha ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.

- 15.5 Bei einem Rücknahmerecht von blueAlpha gemäß vorstehendem Absatz ist blueAlpha berechtigt, die sich noch im Besitz des Auftraggebers befindliche Vorbehaltsware abzuholen. Der Auftraggeber hat den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Mitarbeitern von blueAlpha den Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.
- 15.6 Der Auftraggeber tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an blueAlpha ab. Sofern die Ware noch nicht vollständig bezahlt wurde, ist er widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von blueAlpha hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner offen zu legen. blueAlpha ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Auftraggebers offen zu legen.
- 15.7 Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

## 16 Zurückbehaltungsrecht

- 16.1 Dem Auftraggeber steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus dem Vertrag mit blueAlpha zu.

## 17 Abtretbarkeit von Ansprüchen

- 17.1 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, mit blueAlpha geschlossenen Verträge als Ganzes oder einzelne Rechte oder Pflichten hieraus abzutreten oder sonst Rechte und Pflichten aus mit blueAlpha geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung von blueAlpha ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

## 18 Reisekosten

- 18.1 Reisekosten werden in Höhe der tatsächlich entstandenen Kosten, Reisezeiten mit dem halben Stundensatz ab dem Sitz von blueAlpha in Zweibrücken berechnet.

blueAlpha obliegt die Auswahl des Verkehrsmittels:

- Flug Economy-Class
- Bahn 2. Klasse

- Anreise mit dem PKW EUR 0,50/km
- 18.2 blueAlpha verpflichtet sich, unter Beachtung der entstehenden Reisekosten wie auch der notwendigen Reisezeiten das möglichst günstige Verkehrsmittel zu wählen. Von den Reisekosten ausgenommen sind die Anfahrten zu den Geschäftsstellen des Auftragnehmers in Zweibrücken.
- 18.3 Übernachtungskosten werden ebenfalls in Höhe der tatsächlich entstandenen Kosten abgerechnet. blueAlpha legt die entsprechenden Belege dem Auftraggeber vor. blueAlpha verpflichtet sich eine angemessene Übernachtungsmöglichkeit zu wählen (etwa ein Hotel der 3-4 Sterne Kategorie bis € 120 pro Übernachtung und Person). Ansonsten ist eine vorherige Absprache mit dem Auftraggeber notwendig.
- 18.4 Für den Verpflegungsmehraufwand werden die vom Bundesministerium für Finanzen festgelegten, jeweils gültigen Pauschalbeträge vereinbart.

## 19 Rechteeinräumung

- 19.1 blueAlpha behält an gelieferter Software die Urheber- und gewerblichen Schutzrechte sowie die Verwertungsrechte. Die auf dem Programmträger oder der Verpackung angebrachten Schutzrechtshinweise auch Dritter sind zu beachten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, erwirbt der Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht an der Software. Im Übrigen richtet sich das Nutzungsrecht des Kunden nach den Lizenzbedingungen für blueAlpha Software nach den jeweiligen Produkten.

## 20 Vertraulichkeit / Referenz

- 20.1 Der Auftraggeber und blueAlpha verpflichten sich wechselseitig, alle ihnen vor, während und nach der Vertragsdurchführung zugänglich werdenden Informationen geheim zu halten, die als vertraulich bezeichnet werden, und ihre Mitarbeiter bzw. Berater entsprechend zu verpflichten, sowie über vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung für ein Zeitfenster von einem Jahr fort.
- 20.2 blueAlpha ist berechtigt, den Auftraggeber zu Referenzzwecken gegenüber Dritten zu benennen und dessen Logo zu verwenden, insbesondere im Rahmen der eigenen Webseite. blueAlpha ist in diesem Zusammenhang auch berechtigt die Referenz als Link auszugestalten, der zu der Internetseite des Auftraggebers führt.

## 21 Datenschutz/Datensicherheit

- 21.1 Der Auftraggeber und blueAlpha verpflichten sich wechselseitig datenschutzrechtliche Vorschriften zu beachten. Die Vertragsparteien verpflichten ihre Mitarbeiter gem. § 5 BDSG auf die Einhaltung des Datengeheimnisses.
- 21.2 Der Auftraggeber ist zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet. Er hat zudem die technischen und organisatorischen Anforderungen im Hinblick auf die Sicherheit der Daten in erforderlichem Umfang zu erfüllen.
- 21.3 Soweit sich blueAlpha zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen Dritter bedient, ist blueAlpha berechtigt, die Informationen offen zu legen, wenn dies für die Leistungserbringung erforderlich ist.
- 21.4 Der Auftraggeber und blueAlpha verpflichten sich wechselseitig Passwörter geheim zu halten und diese unverzüglich zu ändern, sobald die Vermutung besteht, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von dem Passwort erhalten haben. Der Auftraggeber wird blueAlpha sofort unterrichten, wenn ein entsprechender Verdacht besteht. Gleiches gilt umgekehrt für blueAlpha, wenn sie Änderungen an Passwörtern vornimmt, die für den Auftraggeber und dessen Tätigkeiten von Bedeutung sind. Die Übermittlung der neuen Passwörter erfolgt gemäß Absprache ausschließlich an dazu besonders autorisierte Personen.
- 21.5 blueAlpha darf auf der Grundlage des TMG (Tele-Medien-Gesetz) bzw. den jeweils geltenden bereichsspezifischen Datenschutzregelungen personenbezogene Daten erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies zur Durchführung des jeweiligen Vertragsverhältnisses (d.h. für die Begründung und etwaige Änderungen des Vertragsverhältnisses einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung und der Bereitstellung von Standleitungen) notwendig ist (Bestandsdaten § 14 TMG). Diese Befugnis gilt auch für einen von blueAlpha beauftragten Dritten, der seinen Sitz auch im Ausland haben kann.

## 22 Loyalität

- 22.1 blueAlpha und seine Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität.
- 22.2 Die Vertragsparteien verpflichten sich insbesondere, bis zum Ablauf von einem Jahr nach Beendigung dieses Vertrages nicht aktiv Arbeitnehmer der jeweils anderen Partei abzuwerben.

## 23 Schutzrechte Dritter

- 23.1 blueAlpha gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse nicht gegen Rechte Dritter verstoßen. Im Falle einer Rechtsverletzung stellt blueAlpha den Auftraggeber von sämtlichen hieraus resultierenden Ansprüchen frei. Der Auftraggeber wird blueAlpha unverzüglich von der Geltendmachung entsprechender Ansprüche informieren, ihr sämtliche Entscheidungen über die wesentlichen Verteidigungsmaßnahmen überlassen und ohne Zustimmung von blueAlpha kein Anerkenntnis abgeben und keinen Vergleich über die geltend gemachten Ansprüche schließen.
- 23.2 blueAlpha ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.
- 23.3 Der Auftraggeber gewährleistet, dass er über sämtliche Rechte, insbesondere Nutzungs- und Bearbeitungsrechte an den Werken, welche er blueAlpha zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen zur Verfügung stellt, allein und uneingeschränkt zur Verfügung berechtigt ist und dass er bisher keine diesem Vertrag entgegenstehende Verfügung getroffen hat und auch nicht treffen wird. Der Auftraggeber stellt blueAlpha insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

# Teil B: Besondere Bedingungen Projekt

Diese Bedingungen gelten für die Programmierung von Softwareprodukten durch blueAlpha für die im Projektauftrag bezeichnete Software inklusive der jeweiligen Programmiermethode (klassische Methode: Ziffer 3-8, agile Methode: Ziffer 9-17).

## 1 Definitionen

- 1.1 „Arbeitsergebnisse“ sind sämtliche durch die Tätigkeit von blueAlpha im Rahmen dieses Vertrags geschaffenen Werke, insbesondere die Vertragssoftware, die Dokumentation sowie sämtliche dazugehörigen Entwurfsmaterialien.
- 1.2 „Ausführungsfrist“ ist der Zeitraum, in dem blueAlpha gemäß dem Projektzeitplan die Umsetzungsphase durchführen wird.
- 1.3 „Dokumentation“ beinhaltet die Benutzerdokumentation, Installationsbeschreibung, Schnittstellenbeschreibungen, Quellcode-Dokumentation sowie die Pflegedokumentation.
- 1.4 „Leistungsänderungen“ sind Anforderungen des Kunden außerhalb der vereinbarten Leistungen oder deren Änderungen, insbesondere nachträgliche Änderungen des Auftrags. Keine Leistungsänderungen sind die Umbenennung einer vereinbarten Leistung sowie, unter Abwägung der Interessen beider Parteien, geringfügige Änderungen an den vereinbarten Leistungen. Änderungen, die Auswirkungen auf die Einhaltung des Projektzeitplans haben, sind grundsätzlich nicht geringfügig.
- 1.5 „Spezifikation“ ist die Ausarbeitung des Auftrags anhand der Anfrage des Kunden.
- 1.6 „Umsetzungsphase“ ist der Zeitraum, innerhalb dessen blueAlpha die Vertragssoftware nach den Vorgaben des Auftrags erstellt. Er beginnt nach Abnahme der Spezifikation durch den Kunden und endet mit der Abnahme der Vertragssoftware.
- 1.7 „Vertragssoftware“ ist die nach Maßgabe des Auftrags von blueAlpha zu entwickelnde Software in allen Entwicklungsstufen, einschließlich des Quellcodes, und die Dokumentation.
- 1.8 „Sprint“ ist ein zwischen den Parteien vereinbarter Zeitraum (z.B. 2 Wochen) zur Bearbeitung einer Anforderung mit einer festgelegten Anzahl an Mitarbeitern, ohne Festlegung einer Fälligkeit.
- 1.9 „Projektleiter“ ist der verantwortliche Ansprechpartner.
- 1.10 „Product Owner“ ist im Falle agiler Methoden der verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten von blueAlpha
- 1.11 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind,

insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie – für blueAlpha – sämtliche Arbeitsergebnisse.

## 2 Vergütung

- 2.1 Die Vergütung bemisst sich nach den tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden.
- 2.2 blueAlpha rechnet die von ihr erbrachten Arbeitsstunden auf jede angefangenen 15 Minuten (1/4 Stunden) ab.

## 3 Vertragsgegenstand („klassisch“)

- 3.1 blueAlpha erstellt für den Kunden in der Planungsphase die nach seiner Abnahme diesem Vertrag beizufügende Spezifikation. In der Umsetzungsphase entwickelt und realisiert blueAlpha die Vertragssoftware nach den Vorgaben der Spezifikation. blueAlpha erstellt die Spezifikation und die Vertragssoftware sorgfältig nach dem jeweils aktuellen allgemein anerkannten Stand der Technik. Sie berücksichtigt anerkannte Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (zB ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden.
- 3.2 Die Parteien vereinbaren einen Projektzeitplan. blueAlpha wird im Rahmen der Erstellung der Spezifikation die Ausführungsfrist durch einen detaillierten Zeitplan ergänzen, der allen Entwicklungsphasen der Vertragssoftware konkrete Terminvorgaben zuordnet. Die Terminvorgaben sind verbindlich, soweit dies nicht anderweitig im Projektzeitplan bezeichnet ist.
- 3.3 Der Kunde übernimmt die Installation, Implementierung und Parametrisierung der Software in eigener Verantwortung. Soll blueAlpha diese Aufgaben übernehmen, werden die Vertragsparteien dies gesondert vereinbaren.
- 3.4 Der Vertrag unterliegt Werkvertragsrecht; eine Anwendung des § 651 BGB ist ausgeschlossen. Die vertraglichen Leistungen werden gem. § 640 BGB abgenommen. Mit Ausnahme der Abnahme der Spezifikation gemäß Ziffer 5 dieses Abschnitts finden Teilabnahmen nicht statt.

## 4 Erstellung der Spezifikation

- 4.1 Die Funktionalitäten und Leistungspotentiale der zu erstellenden Software werden im Auftrag bzw. der Anfrage des Kunden beschrieben.

- 4.2 blueAlpha hat die Anfragen des Kunden auf deren Vollständigkeit, Eindeutigkeit, Schlüssigkeit und technische Umsetzbarkeit überprüft und wird auf dessen Grundlage die Spezifikation erstellen. Die hierin enthaltene Feinspezifikation muss so konkret und umfassend sein, dass ein fachkundiger Dritter die Umsetzung der Anforderungen des Auftrags überprüfen und die Programmierung gegebenenfalls selbst durchführen könnte.
- 4.3 Ergibt sich bei der Erstellung der Spezifikation, dass der Umsetzung von Anforderungen des Auftrags gravierende technische Probleme entgegenstehen, oder berücksichtigt der Auftrag relevante Umstände nicht hinreichend, so wird blueAlpha den Kunden darauf unverzüglich und umfassend hinweisen und ggf. bereits Lösungsmöglichkeiten präsentieren. Stellen sich Anforderungen des Kunden im Auftrag für blueAlpha als technisch nicht in zumutbarer Weise realisierbar dar, werden diese durch einen besonderen Hinweis entsprechend gekennzeichnet.

## 5 Abnahme der Spezifikation

- 5.1 Der Kunde wird die von blueAlpha erstellte Spezifikation insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung der durch das Lastenheft vorgegebenen Anforderungen überprüfen und schriftlich abnehmen.
- 5.2 „Mangel“ bedeutet im Rahmen der Planungsphase insbesondere jede Abweichung der Spezifikation von den Anforderungen des Auftrags.
- 5.3 Nach erfolgreicher Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von 7 Werktagen schriftlich die Abnahme der Spezifikation zu erklären. Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Behebung dieser Mängel durch blueAlpha. Mit der Abnahme übernimmt der Kunde keine Mitverantwortung für die technische Realisierbarkeit und Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware (einschließlich Performanz). Die Abnahmewirkung beschränkt sich auf vollständige und fachlich richtige Umsetzung der Anforderungen des Auftrags.
- 5.4 Verweigert der Kunde wegen nicht unerheblicher Mängel die Abnahme der Spezifikation, hat er dies blueAlpha unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen. Der Kunde wird blueAlpha für die Beseitigung dieser Mängel eine angemessene Frist setzen. Scheitert die Abnahme der Spezifikation ein zweites Mal, kann der Kunde die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten, sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von blueAlpha Schadensersatz verlangen.

## 6 Umsetzungsphase: Erstellung der Software

- 6.1 Nach Abnahme der Spezifikation wird blueAlpha unverzüglich mit der Umsetzung dieser beginnen und spätestens mit Ablauf der Ausführungsfrist dem Kunden die fertig gestellte Software sowie alle weiteren Arbeitsergebnisse übergeben.

## 7 Leistungsänderungen

- 7.1 Der Kunde kann bis zum Zeitpunkt der Abnahme jederzeit Änderungen und Ergänzungen der Leistung verlangen, wenn diese für blueAlpha technisch umsetzbar und zumutbar sind. blueAlpha prüft Änderungsverlangen innerhalb von 7 Werktagen nach Eingang und teilt dem Kunden das Ergebnis zusammen mit den sich ggf. ergebenden Kosten und Verschiebungen des Projektzeitplans in Form eines verbindlichen Angebots mit. Leistungen von blueAlpha im Rahmen des Leistungsänderungsverfahrens gemäß vorstehendem Satz 2 erfolgen für den Kunden unentgeltlich.
- 7.2 Der Kunde wird das Angebot innerhalb von weiteren 7 Werktagen ab Zugang des Angebots prüfen. Nimmt der Kunde das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. blueAlpha hat sämtliche Arbeitsergebnisse, einschließlich der Dokumentation, an die Änderungen anzupassen. Nimmt der Kunde das Angebot nicht an, werden die Vertragsparteien das Projekt unverändert fortsetzen.
- 7.3 blueAlpha wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Kunde weist sie schriftlich an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderung eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt blueAlpha dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mit.

## 8 Abnahme der Software

- 8.1 Gegenstand der Abnahme ist die vertraglich geschuldete Leistungsfähigkeit der Vertragssoftware, einschließlich der vollständigen Umsetzung der Spezifikation, ggf. das Vorliegen garantierter Eigenschaften sowie die ordnungsgemäße Beschaffenheit der Dokumentation. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass blueAlpha dem Kunden alle Arbeitsergebnisse vollständig übergibt und ihm

die Abnahmebereitschaft anzeigt.

- 8.2 Daraufhin hat der Kunde innerhalb von 10 Werktagen mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit zu beginnen.
- 8.3 Schlägt die Abnahme fehl, so übergibt der Kunde blueAlpha eine Auflistung aller die Abnahme hindernden Mängel. Nach Ablauf einer angemessenen Frist hat blueAlpha eine mangelfreie und abnahmefähige Version der Vertragssoftware bzw. der sonstigen Arbeitsergebnisse bereitzustellen. Im Rahmen der darauffolgenden Prüfung werden nur die protokollierten Mängel geprüft, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.
- 8.4 Nach erfolgreicher Prüfung hat der Kunde innerhalb von 7 Werktagen schriftlich die Abnahme der Arbeitsergebnisse zu erklären.
- 8.5 Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Beseitigung der Mängel durch blueAlpha. Diese Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen.
- 8.6 Schlägt die Abnahme mindestens zweimal fehl, kann der Kunde die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von blueAlpha Schadensersatz verlangen.

## 9 Vertragsgegenstand („agil“)

- 9.1 Die Parteien verständigen sich darauf, dass als Vorgehensmodell zur Erstellung des Vertragsgegenstands agile Methoden eingesetzt werden. Dabei handelt es sich um ein spezielles Verfahren zur Abwicklung eines Softwareerstellungsjekts, bei dem der Vertragsgegenstand inkrementell (auf sich aufbauend) und iterativ (zeitliche Intervalle) entsteht („Sprints“). Der Prozess ist von einer verantwortungsbewussten und vertrauensvollen Zusammenarbeit der Parteien geprägt. In dem Bewusstsein, dass eine rechtliche Absicherung so nur in Grenzen möglich ist, bekennen sich die Parteien zu einer offenen Kommunikation und zum rücksichtsvollen Umgang mit den Interessen des anderen Teils. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere das Werkvertragsrecht der §§ 631 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs („BGB“).

## 10 Allgemeine Anforderungen und Feinspezifikation

- 10.1 Der Vertragsgegenstand wird inkrementell in Zyklen von jeweils 2 - 4 Wochen („Sprints“) entwickelt. Die Parteien kommen überein, dass sie die Feinspezifikation für den Vertragsgegenstand parallel zur Entwicklung des Vertragsgegenstands immer im für den nächsten

Sprint erforderlichen Umfang gemeinsam erstellen. Dazu bedienen sich die Parteien der von Scrum vorgesehenen Methoden („Meetings“) und Protokolle („Backlogs“), in denen die Anforderungen an den Vertragsgegenstand und der Projektverlauf gesteuert und festgehalten werden.

- 10.2 Mindeststandard für die Ausführung sind die im Zeitpunkt der Auftragserteilung bestehenden aktuellen und allgemein zugänglichen Erkenntnisse der Informationstechnik im Sinne des anerkannten und bewährten Standes der Technik unter Berücksichtigung des vertraglichen Zwecks.

## 11 Product Backlog (Allgemeine Anforderungen)

- 11.1 Vor Beginn der Arbeiten am Vertragsgegenstand werden zunächst alle Anforderungen an den Vertragsgegenstand skizziert, priorisiert und in ein laufend fortzuschreibendes Projektprotokoll („Product Backlog“) eingetragen. Dies umfasst alle Anforderungen an den zu erstellenden Vertragsgegenstand. Mit laufendem Projektfortschritt werden die Anforderungen von den Parteien gemeinsam detaillierter erarbeitet und in das Product Backlog eingepflegt, in dem sie auch fortlaufend neu priorisiert werden.
- 11.2 Zur Beschreibung der Anforderungen an den Vertragsgegenstand im Product Backlog wird jeweils knapp ein Szenario oder Vorgang beschrieben, in dem sich der Vertragsgegenstand auf eine bestimmte Weise verhält („User Story“). Die Beschreibungen werden allgemeinverständlich in natürlicher Sprache unter Verwendung der Terminologie des Auftraggebers formuliert und sind jeweils selbständig.
- 11.3 Das Product Backlog pflegt der Product Owner. Dazu bedient er sich einer Software für die Projektverwaltung, in der das Product Backlog erfasst wird. Eintragungen des Product Owners in das Product Backlog stellen die Ausarbeitung der mit dem Auftraggeber abgestimmten Anforderungen an den Vertragsgegenstand dar. Sämtliche Eintragungen, Änderungen und Ergänzungen des Product Backlogs werden dem Auftraggeber automatisch per E-Mail mitgeteilt.

## 12 Sprint Backlogs (Feinspezifikation)

- 12.1 Vor Beginn eines jeden Sprints findet ein Planungstreffen („Sprint Planning Meeting“ oder „SPM“) statt. An diesem Treffen nehmen auf Seiten von blueAlpha der Product Owner und die Programmierer, die den Vertragsgegenstand entwickeln („Team“), auf Seiten des Auftraggebers der Projektleiter teil. In diesen Treffen wird vereinbart, welche der bereits im Product Backlog vorhandenen Anforderungen an den Vertragsgegenstand in dem jeweiligen Sprint umgesetzt

werden. Höher priorisierte Anforderungen werden vorrangig umgesetzt.

- 12.2 Die zur Umsetzung im nächsten Sprint ausgewählten Anforderungen werden in dem SPM weiter spezifiziert. Dazu vereinbaren die Parteien in den SPMs vor allem konkrete Szenarien, in denen der Vertragsgegenstand sich in einer bestimmten Weise verhalten und spezifische Ergebnisse liefern muss („Tests“). Diese Szenarien sollen auch die Umgebung enthalten, innerhalb derer die Anforderungen überprüft werden, insbesondere die Computerhardware sowie die Softwareplattform (Betriebssystem, Version, Servicepack- und Patchlevel, erforderliche Bibliotheken usw.), auf denen die Tests durchgeführt werden.
- 12.3 Die so ausgearbeiteten Anforderungen werden zu Beginn des Sprints von dem Product Backlog in ein Sprintprotokoll („Sprint Backlog“) übertragen. Für jeden Sprint wird ein neues Sprint Backlog erstellt.
- 12.4 Darüber hinaus wird in den SPMs der Aufwand für die Umsetzung jeder einzelnen Anforderung geschätzt und mit Aufwandspunkten („Story Points“) bewertet. Ziel der Planung ist, bis zum Ende des Sprints ein lauffähiges, theoretisch auslieferbares Produktinkrement von Vertragsgegenstand fertigzustellen, dass die Anforderungen des Sprint Backlogs für den jeweiligen Sprint erfüllt. Zu diesem Zweck bemühen sich die Parteien, die Anforderungen an den Vertragsgegenstand für den jeweils nächsten Sprint in den SPMs so zu gestalten, dass am Ende eines jeden Sprints immer ein theoretisch auslieferbares und produktiv einsetzbares Inkrement des Vertragsgegenstands zur Verfügung steht.
- 12.5 Die Sprint Backlogs pflegt das Team. Dazu bedient es sich einer Software für die Projektverwaltung, in der die Sprint Backlogs erfasst werden. Eintragungen des Teams in die Sprint Backlogs stellen die Ausarbeitung der mit den Vertretern des Auftraggebers in den SPMs abgestimmten Anforderungen an den Vertragsgegenstand für den jeweiligen Sprint dar. Sämtliche Eintragungen, Änderungen und Ergänzungen des Sprint Backlogs werden dem Auftraggeber automatisch per E-Mail mitgeteilt.

## 13 Verbindlichkeit

- 13.1 Zur Wahrung der Agilität des gewählten Vorgehensmodells Scrum kommen die Parteien überein, dass Einträge, Änderungen und Ergänzungen des Product Backlogs, die der Auftraggeber per E-Mail erhalten hat und denen er nicht spätestens in dem Sprint Planning Meeting (SPM), in dem sie für die Umsetzung weiter spezifiziert werden, widerspricht, verbindlich sind. Einträge, Änderungen und Ergänzungen der Sprint Backlogs sind verbindlich, soweit ihnen der Auftraggeber nicht vor Beginn des Sprints oder, soweit sie ihm erst nach Beginn des Sprints zugehen, unverzüglich

widerspricht.

- 13.2 Die Parteien betrachten das jeweilige Sprint Backlog als die verbindliche Beschreibung der Anforderungen an den Vertragsgegenstand für den jeweiligen Sprint. Sie betrachten außerdem die Kombination aus Product Backlog und sämtlichen Sprint Backlogs als die verbindliche Beschreibung der Anforderungen an den gesamten Vertragsgegenstand. Bei Widersprüchen zwischen den Anforderungen aus den unterschiedlichen Sprint Backlogs haben zeitlich nachfolgende Sprint Backlogs Vorrang. Die sich aus den Sprint Backlogs ergebenden Anforderungen sind im Lichte des Product Backlogs und der zeitlich vorausgehenden Sprint Backlogs auszulegen.

## 14 Abnahme der Leistung

- 14.1 Die Parteien kommen überein, dass in sich abgeschlossene Teilleistungen von blueAlpha am Vertragsgegenstand jeweils einzeln abzunehmen sind (Teilabnahmen). Zum Zweck der Abnahme in sich abgeschlossener Teile findet am Ende eines jeden Sprints ein Treffen statt, in dem das Ergebnis des letzten Sprints in Form des aktuellen Entwicklungsstands des Vertragsgegenstands vorgeführt wird („Sprint Demo“). An diesem Treffen nehmen auf Seiten von blueAlpha der Product Owner, auf Seiten des Auftraggebers der Projektleiter bzw. die entsprechend verantwortlichen Mitarbeiter teil. Dabei wird der Vertragsgegenstand anhand der in dem jeweiligen SPM festgelegten Tests auf seinen vertragsgemäßen Zustand hin überprüft.
- 14.2 Anforderungen, die erfüllt sind, werden im Sprint Backlog des jeweiligen Sprints entsprechend gekennzeichnet. Anforderungen, die nicht erfüllt sind, werden in das Product Backlog wieder eingepflegt und in einem späteren Sprint umgesetzt. Sie gelten als nicht abgenommen.
- 14.3 Anforderungen, die in einem Sprint Backlog als erfüllt gekennzeichnet oder in das Product Backlog nicht wieder eingepflegt werden, gelten als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht spätestens in dem auf den Zugang der Änderungen an dem Product Backlog bei dem Auftraggeber folgenden SPM die Abnahme ausdrücklich verweigert. Auf Anforderung von blueAlpha erklärt der Auftraggeber ausdrücklich die Abnahme dieser Leistungen.
- 14.4 Der Vertragsgegenstand ist fertiggestellt, wenn das Product Backlog keine offenen Anforderungen mehr enthält. Verlangt blueAlpha nach Fertigstellung, auch vor einem vereinbarten Fertigstellungstermin, die Schlussabnahme des Vertragsgegenstandes, so führt der Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen die Abnahme durch. Ansonsten gilt die Leistung als abgenommen.
- 14.5 Bei der Schlussabnahme werden alle verbleibenden Anforderungen abgenommen, die noch nicht in Teilabnahmen abgenommen sind.

- 14.6 Die Schlussabnahme erfolgt formlos, es sei denn, dass eine Partei auf einer förmlichen Abnahme besteht. Jede Partei kann zu der förmlichen Abnahme auf ihre Kosten einen Gutachter ihrer Wahl hinzuziehen. Das Ergebnis der förmlichen Abnahme wird schriftlich festgehalten („Abnahmeprotokoll“). Das Abnahmeprotokoll enthält insbesondere Vorbehalte des Auftraggebers wegen bekannter Mängel sowie Einwendungen von blueAlpha und wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei paraphiert beide Fertigungen. Jede Partei erhält eine Fertigung.
- 14.7 Wird keine Schlussabnahme verlangt, so gilt der Vertragsgegenstand nach Ablauf von zwei Wochen ab Zugang einer schriftlichen Mitteilung über die Fertigstellung des Vertragsgegenstandes oder ab Zugang der Schlussrechnung als abgenommen.
- 14.8 Vorbehalte wegen bekannter Mängel macht der Auftraggeber spätestens bei der Schlussabnahme bzw. bis zum Eintritt der Fiktion der Abnahme geltend. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Mit der Abnahme geht die Gefahr auf den Auftraggeber über, soweit er sie nicht ohnehin bereits trägt.

## 15 Mitwirkungspflichten

- 15.1 Die Parteien sind sich bewusst, dass Scrum hohe Anforderungen an die Mitwirkung des Auftraggebers stellt. Der Auftraggeber ist insbesondere verpflichtet, bei Beginn eines jeden Sprints an dem SPM und nach dem Ende eines jeden Sprints an dem Sprint Demo teilzunehmen. Nimmt der Auftraggeber an einem dieser Treffen nicht teil und führt dies zu einer Verzögerung der Leistung von blueAlpha, so kommt blueAlpha nicht in Verzug. Soweit blueAlpha ihre Leistung ohne die Mitwirkung des Auftraggebers nicht möglich ist, behält sie dennoch ihren Anspruch auf die Vergütung. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber ohne eigenes Verschulden an der Teilnahme bei dem Treffen verhindert war. Das Treffen wird nach Absprache der Parteien unverzüglich nachgeholt.

## 16 Vergütung

- 16.1 Für die Erstellung des Vertragsgegenstandes wird in der Projektierung eine Vergütung pro Sprint vereinbart, abhängig von deren Dauer und der Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter. Die Parteien gehen dabei davon aus, dass in einem Sprint durchschnittlich Anforderungen im Umfang von einer im Projektvertrag festgelegten Anzahl an Story Points umgesetzt werden können. Abweichungen von bis zu zehn Prozent lassen die vereinbarte Vergütung unberührt.

## 17 Sprintabbruch

- 17.1 Stellt sich während eines Sprints heraus, dass die Planung nicht umzusetzen ist, oder treten Probleme auf, die eine Fortführung des Sprints unwirtschaftlich erscheinen lassen, so wird der aktuelle Sprint abgebrochen. Treffen die Parteien die Entscheidung zum Abbruch einvernehmlich, so tragen sie die durch den Abbruch entstehenden zusätzlichen Kosten jeweils zur Hälfte. Bricht blueAlpha den Sprint ohne Rücksprache mit dem Auftraggeber oder ohne dessen Einvernehmen ab, so trägt sie die durch den Abbruch entstehenden zusätzlichen Kosten alleine, es sei denn, dass der Auftraggeber den Abbruch zu vertreten hat; dann trägt der Auftraggeber die Kosten alleine.

## 18 Leistungserbringung

- 18.1 blueAlpha erstellt die Dokumentation in deutscher oder englischer Sprache. Die Wahl der Sprache obliegt blueAlpha. Der Quellcode und die Quellcode-Dokumentation müssen so beschaffen sein, dass ein fachkundiger Dritter auf seiner Grundlage eigenständig Softwarefehler beseitigen und die Software bearbeiten und weiterentwickeln kann.
- 18.2 blueAlpha wird dem Kunden nach der Fertigstellung der einzelnen Projektphasen jeweils alle Arbeitsergebnisse übergeben. Der Kunde kann darüber hinaus jederzeit ohne Angaben von Gründen die unverzügliche Herausgabe der jeweils bereits entstandenen Arbeitsergebnisse verlangen.
- 18.3 blueAlpha darf zur Erfüllung ihrer Pflichten diese auf Dritte übertragen oder Subunternehmer einschalten.

## 19 Informationsrecht und Reporting

- 19.1 Der Kunde hat jederzeit das Recht, sich über den Projektfortschritt zu informieren. Zu diesem Zwecke wird blueAlpha dem Kunden auf Anforderung die erforderlichen Informationen übersenden oder in den eigenen Räumlichkeiten zu üblichen Geschäftszeiten zur Einsichtnahme vorhalten.
- 19.2 blueAlpha wird dem Kunden darüber hinaus regelmäßig und mindestens monatlich über den Stand des Projekts, insbesondere die Einhaltung der Anforderungen der Spezifikation und des Zeitplans, Bericht erstatten („Performance-Reports“). Benutzt blueAlpha Projektierungstools, wird sie dem Kunden Lesezugriff auf diese verschaffen.

## 20 Fehlerklassen und Reaktion

20.1 Anfängliche Sachmängel an der Software werden den folgenden Mangelklassen zugeordnet:

- Mangelklasse 1 (Kritischer Mangel): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
- Mangelklasse 2 (Wesentlicher Mangel): Die Nutzung der Software ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Mängel kann zu einem kritischen Mangel führen.
- Mangelklasse 3 (Sonstige Mängel): Die Nutzung der Software ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Mangel führen.

Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch blueAlpha nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die der betreffende Mangel auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers hat und der Interessen des Auftraggebers.

20.2 Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Parameter:

20.3 Zeitspanne, bis zu deren Ablauf blueAlpha mit der Behebung der Mängel begonnen haben muss („Reaktionszeit“)

- Bei kritischen Mängeln innerhalb 2h nach Kenntnis der Meldung.
- Bei wesentlichen Mängeln innerhalb 4h nach Kenntnis der Meldung.
- Bei Auftreten eines sonstigen Mangel innerhalb 8h nach Kenntnis der Meldung.

20.4 Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Mängel behoben sein muss („Beseitigungszeit“)

- Kritische Mängel innerhalb 10h nach Kenntnis der Meldung.
- Wesentliche Mängel innerhalb 12h nach Kenntnis der Meldung.
- Sonstige Mängel innerhalb von 48h nach Kenntnis der Meldung, spätestens aber mit der nächsten Programmversion der Software.

20.5 Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Mangel nicht innerhalb der in vorstehendem Absatz definierten Zeiträume beheben lässt, wird blueAlpha dies dem

Auftragnehmer mitteilen und eine Schätzung des Zeitraums zur Behebung des Mangels abgeben. Sofern blueAlpha möglich, wird diese eine Behelfslösung bereitstellen.

- 20.6 blueAlpha wird die Fehlerbeseitigung ausschließlich innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: Arbeitstagen (montags bis freitags) von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Die in den vorherigen Absätzen genannten Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.

## 21 Gewährleistung

- 21.1 blueAlpha leistet Gewähr dafür, dass die Arbeitsergebnisse frei von Sachmängeln sind. Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung ist sie insbesondere verpflichtet, Fehlermeldungen nachzugehen und Mängel zu beseitigen (Nachbesserung). blueAlpha ist berechtigt, statt der Nachbesserung die Ersatzlieferung zu wählen.
- 21.2 Die Mängelbeseitigung hat im Rahmen der Planungsphase innerhalb einer angemessenen Frist, im Rahmen der Umsetzungsphase innerhalb der Beseitigungszeit zu erfolgen, die sich jeweils aus der Einordnung der Mängel in die nach Ziffer 20 festgelegten Fehlerklassen ergeben.
- 21.3 Gelingt blueAlpha die Beseitigung eines Mangels nicht innerhalb der in Abs. 2 genannten Beseitigungszeit und auch nicht innerhalb einer weiteren vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, so ist der Kunde berechtigt, die gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend zu machen, insbesondere Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen sowie vom Vertrag zurücktreten. Das Recht zur Selbstvornahme steht ihm unter den Voraussetzungen des § 637 BGB zu.

## 22 Eskalationsverfahren

- 22.1 Im Falle von Meinungsverschiedenheiten werden sich die Parteien vor dem Beschreiten des Rechtswegs bemühen, über die Projektleiter eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollte auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden, wird die Angelegenheit auf die Geschäftsführungsebene eskaliert. Lässt sich eine einvernehmliche Lösung auch auf Geschäftsführungsebene nicht finden, werden die Parteien ein Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. (DGRI e.V. - [www.dgri.de](http://www.dgri.de)) durchführen. Örtlich ist die Schlichtungsstelle der DGRI zuständig, die dem Sitz von blueAlpha am nächsten ist. Nach dessen Scheitern steht den Parteien der Rechtsweg offen.
- 22.2 Das Recht der Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz nachzusuchen, bleibt unberührt.

# Teil C: Besondere Bedingungen Software-Support

Diese Bedingungen gelten für die Erbringung von Leistungen für das im Support-Auftrag bezeichnete Softwareprodukt durch blueAlpha.

## 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Die von blueAlpha zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software (Fehlerbeseitigung) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung der Software nach den Wünschen und Bedürfnissen des Auftraggebers und allgemeine Untersetzung der Anwendungsnutzer oder des Systembetreibers (sonstige Leistungen).
- 1.2 Beauftragungen im Sinne dieser Supportleistungen werden über ein Ticket-System, E-Mail oder Telefonanruf erteilt.
- 1.3 Fehler bzw. Störungen an der Hardware bzw. des Hostings sind nicht Bestandteil des Supportvertrages und fallen nicht in den Verantwortungsbereich von blueAlpha.

## 2 Fehlerbeseitigung

- 2.1 blueAlpha wird Fehler der Software, die während der Laufzeit des SW-Supportvertrages auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
- 2.2 blueAlpha wird die Fehlerbeseitigung ausschließlich innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: Werktags von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Die in den folgenden Absätzen genannten Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.
- 2.3 An dem Softwareprodukt auftretende Fehler sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten.
  - Kritischer Fehler (Priorität 1): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
  - Wesentlicher Fehler (Priorität 2): die Nutzung der Software ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Fehler kann zu einem kritischen Fehler führen.
  - Sonstiger Fehler (Priorität 3): Die Nutzung der Software ist nicht wesentlich beeinträchtigt,

eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Fehler kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Fehler führen.

- 2.4 Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch blueAlpha nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die der betreffende Fehler auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers hat und der Interessen des Auftraggebers.
- 2.5 Für die Beseitigung der Fehler gelten folgende Parameter:  
Zeitspanne, bis zu deren Ablauf blueAlpha mit der Behebung der Fehler begonnen haben muss („Reaktionszeit“)
- Bei kritischen Fehlern innerhalb 4 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
  - Bei wesentlichen Fehlern innerhalb 12 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
  - Bei Auftreten eines sonstigen Fehlers innerhalb 32 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
- 2.6 Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Mängel behoben sein muss („Beseitigungszeit“)
- Kritische Fehler innerhalb von 2 Werktagen nach Kenntnis der Meldung.
  - Wesentliche Fehler innerhalb von 5 Werktagen nach Kenntnis der Meldung.
  - Sonstige Fehler innerhalb von 30 Werktagen nach Kenntnis der Meldung, spätestens aber mit der nächsten Programmversion der Software.
- 2.7 Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Fehler nicht innerhalb der in vorstehendem Absatz definierten Zeiträume beheben lässt, wird blueAlpha dies dem Auftragnehmer mitteilen und eine Schätzung des Zeitraums zur Behebung des Fehlers abgeben. Sofern blueAlpha möglich, wird diese eine Behelfslösung bereitstellen.
- 2.8 blueAlpha ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Auftraggeber keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen Fernzugang (Remote) mit Admin-Rechten (Root) über eine verschlüsselte Übertragung (VPN oder SSH) zur Verfügung zu stellen, welcher blueAlpha die Erbringung der Supportleistungen uneingeschränkt ermöglicht.

### 3 Sonstige Leistungen

- 3.1 blueAlpha wird auf Wunsch des Auftraggebers aufgrund eines gesonderten Auftrags sonstige und Anpassungs- und Fortentwicklungsleistungen an der Software ausführen, insbesondere:
- Veränderungen an der Software oder den Schnittstellen, insbesondere Anpassung an neue

Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Auftraggebers;

- Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Auftraggebers;
- Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Auftraggebers, insbesondere auch erstmalige Installationen von noch nicht vorhandenen Anwendungen bzw. Produkten.
- Unterstützung der Anwendungsnutzer und Systembetreiber; Prüfung von Systemverhalten;
- Nachstellen von Anwendungsszenarien; Datenrekonstruktion

## 4 Laufzeit und Kündigung

4.1 Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, läuft der SW-Supportvertrag zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr.

4.2 Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag bereits während der Festlaufzeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende ordentlich zu kündigen.

4.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
- wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrundeliegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
- wenn die Software mit dem System des Kunden aus Kompatibilitäts- oder Versionsgründen nicht mehr lauffähig ist.

4.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## 5 Vergütung

5.1 Die Vergütung bemisst sich nach den tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden. Hierbei rechnet blueAlpha die von ihr erbrachten Arbeitsstunden auf jede angefangenen 15 Minuten (1/4 Stunden) ab. Es kann je nach Vertragsgegenstand eine mtl. min. Pauschale für den Support veranschlagt werden, gegen diese die jeweiligen mtl. tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden aufgerechnet

werden. Gegebenenfalls kann je nach Vertragsgegenstand eine Supportbereitstellungspauschale ermessen werden.

# Teil D: Besondere Bedingungen Consulting

Diese Bedingungen gelten für die Beratung und umfassende Betreuung des Auftraggebers im Bereich der Informationstechnologie im Sinne einer Dienstleistungsvereinbarung.

## 1 Consulting-Leistungen

1.1 blueAlpha erbringt nach den Anweisungen des Auftraggebers sowie in Abstimmung mit diesem, beratende und unterstützende Leistungen („Beratungsleistungen“). Die Beratungsleistungen werden im Auftrag näher konkretisiert und beschrieben. Die Beratungsleistungen können insbesondere folgende Leistungen umfassen:

- Beratung zur Digitalisierung und Prozessoptimierung
- Proaktive Bereitstellung von fachbezogenem Know-how
- Projektplanung und Projektvorbereitung, insbesondere
- Ausschreibung des Projekts
- Sorgfältige, wirtschaftliche, rechtliche, steuerliche und finanzielle Prüfung (Due Diligence)
- Vertragsverhandlungen und -abschluss
- Unterstützung bei der Erstellung von Bedarfs- und Durchführbarkeitsanalysen
- Sondierung des entsprechenden Anbietermarktes und Unterstützung bei der Durchführung der Ausschreibung und der Due Diligence
- Unterstützung bei der Erstellung des Lastenhefts
- Unterstützung bei der Prüfung des erstellten Pflichtenhefts hinsichtlich seiner Schlüssigkeit und Umsetzbarkeit
- Begleitende Projektüberwachung während der Erstellungsphase hinsichtlich Erfüllung der Anforderungen des Pflichtenhefts und Einhaltung des Zeitplans
- Unterstützung bei der Abnahme des Projektgegenstands

## 2 Leistungserbringung

2.1 blueAlpha erbringt die Beratungsleistungen mit größtmöglicher Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit. blueAlpha berücksichtigt nach Absprache und, sofern im Einzelfall sinnvoll, allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL „Information Technology

Infrastructure Library“, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Auftraggebers.

2.2 blueAlpha ist in der Einteilung der Arbeitszeit und der Wahl des Leistungsortes frei.

## Teil E: Besondere Bedingungen Hosting

blueAlpha ist Vertragspartner von renommierten Anbietern von Cloud-Services / Rechenzentren. Im Rahmen der Hosting-Leistungen bietet blueAlpha dem Auftraggeber an, diese Serverkapazitäten zu nutzen.

### 1 Leistungen

- 1.1 blueAlpha überlässt dem Auftraggeber den mengenmäßig in Megabyte (MB) vertraglich vereinbarten Speicherplatz auf einem beliebigen Speichermedium (z.B. Festplatte) zur Nutzung im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen.
- 1.2 blueAlpha wird dem Auftraggeber
- 1.3 einen virtuellen Server, d.h. Speicherplatz auf einem auch von anderen Auftraggebern genutzten oder nutzbaren Speichermedium, der jedoch eine eigene IP-Adresse erhält und damit für Dritte als selbständiger Server erscheint (Variante „Web-Hosting“), oder
- 1.4 einen Server, der nur dem Auftraggeber zur Verfügung steht (Variante „Web-Housing“), zur Verfügung stellen.

### 2 Leistungspflichten

- 2.1 blueAlpha ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einer flexibel virtualisierten Infrastruktur (Infrastructure as a Service - IaaS) auf nicht für diese ausschließlich nutzbaren Server, Storage-Devices, Netzwerken und stellt ihm diese zur Verfügung. Die Leistungen werden in Echtzeit bereitgestellt, verwaltet und nach Nutzung abgerechnet.

### 3 Pflichten des Kunden/ Nutzung der Leistungen

- 3.1 blueAlpha ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hindeuten. Sie hat keine regulative Möglichkeit, den Inhalt der kundenseitigen Infrastruktur zu bestimmen, insbesondere keinen administrativen Zugang.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, eine gegebenenfalls mit den Leistungen von blueAlpha in Zusammenhang stehenden Internetauftritt sowie die der Öffentlichkeit zugänglichen betroffenen

Inhalte unter Beachtung der entsprechend anwendbaren Vorschriften (insb. Impressumspflicht gem. § 5 TMG, § 55 RStV, DL-InfoV) zu kennzeichnen. Der Kunde stellt blueAlpha von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

- 3.3 Der Kunde verpflichtet sich, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen (vgl. z.B. § 7 Absatz 2 UWG, § 28 BDSG). Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft verbreitet werden (sog. "Spamming").
- 3.4 Der Kunde verpflichtet sich ferner die von blueAlpha bereit gestellten Ressourcen unter anderem nicht für folgende Handlungen einzusetzen bzw. vergleichbares Dritten zu ermöglichen:
- Unbefugtes Ausspähen und Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking, Phishing, Spoofing);
  - Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder E-Mails, den Betrieb offener Mail-Relays (insb. Spam-, Mail-Spoofing);
  - Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Portscanning, Man-in-the-middle Attack);
  - Fälschung von IP- und MAC-Adressen (z.B. DNS-, DHCP-Adressen), Mail- und Newsheadern, sowie die Verbreitung von Viren, Würmern und Trojanern usw.;
  - Unbefugte Nutzung der Server zur Bereitstellung von Internet Relay Chats, Bots, Crypto Mining, Anonymisierungsdiensten (z.B. Tor, Proxyserver), Streaming-Dienste, Download-Services, P2P-Tauschbörsen usw.;
  - Unterbrechung oder Behinderung von Kommunikationsdiensten;
  - Begehung von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten sowie
  - die Erhebung, Nutzung und Verbreitung von rechts- und/ oder sittenwidrigen Inhalten (wie beispielhaft Pornographie, Extremismus, Urheberrechtsverletzungen, Gewaltdarstellungen).
- 3.5 Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt bzw. Dritte einen solchen Verstoß glaubhaft machen, ist blueAlpha berechtigt, die Leistungserbringung unverzüglich zu sperren, solange die Rechtsverletzung bzw. der Streit mit dem Dritten andauert. Der Kunde ist hierüber - soweit möglich vorab - zu unterrichten. Die Sperre ist entsprechend den technischen Möglichkeiten und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Setzt der Kunde den Verstoß trotz Abmahnung bzw. Rüge fort und/oder ist ein Fortsetzen der Vertragsbeziehung blueAlpha nicht mehr zumutbar, kann blueAlpha den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.
- 3.6 Der Kunde verpflichtet sich blueAlpha von sämtlichen Ansprüchen freizustellen, die im

Zusammenhang mit der Nutzung der jeweiligen Leistungen (insbesondere wegen möglicher Verstöße gegen die Lizenzbedingungen) erhoben werden.

- 3.7 Die Leistungen von blueAlpha entbinden den Kunden nicht von seiner Pflicht, die üblichen und anerkannten Sicherheitsstandards einzuhalten, wie z. B. die Verwendung von regelmäßig aktualisierten Anti-Viren-Programmen, eine Plausibilitätsprüfung bei eingehenden Daten, die Datensicherung sowie die regelmäßige Änderung von Passwörtern und eine übliche Zugangskontrolle.
- 3.8 Der Kunde hat blueAlpha unverzüglich eintretende Änderungen vertragsrelevanter Angaben mitzuteilen. Hierzu gehören sowohl Adressen als auch Telefonverbindungsangaben. Der Kunde hat die ihm durch den Anbieter übermittelten Passwörter geheim zu halten und ist bei Verdacht des Missbrauchs durch nichtberechtigte Dritte verpflichtet, dem Anbieter von diesem Verdacht in Kenntnis zu setzen.

#### 4 Datenschutz und -sicherung

- 4.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- 4.2 blueAlpha wird zur Gewährleistung der Datensicherheit angemessene technische Lösungen einsetzen. Da ein vollständiger Schutz nicht möglich ist, dem Kunden unter anderem empfohlen, eigene Sicherungsmaßnahmen einzusetzen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verändert wurde, eine Datensicherung (Backup-Verfahren) durchzuführen, wobei Daten, die auf den Servern von blueAlpha abgelegt sind, nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden dürfen. Der Kunde hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Beginn der Leistungen von blueAlpha oder vor der Installation von Hard- oder Software durchzuführen. Der Kunde ist im Übrigen verpflichtet jedes Programm/ Software sowie sonstigen Leistungsbestandteil sorgfältig auf Mangelfreiheit und Verwendbarkeit in seiner konkreten Situation zu testen, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt.
- 4.3 Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Auftragsdatenverarbeitung gem. §§ 11, 9 BDSG handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die

Einhaltung der Vorschriften des BDSG und anderer Vorschriften über den Datenschutz verantwortliche Stelle (vgl. § 3 Absatz 7 BDSG). Gleichfalls erklärt blueAlpha, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 in Verbindung mit der Anlage zu § 9 BDSG dem Grunde nach eingehalten werden.

- 4.4 Für die Einhaltung von Archivierungs- und Löschungsverpflichtungen (z.B. handelsrechtlicher und steuerrechtlicher Art) ist der Kunde verantwortlich. blueAlpha ist berechtigt die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen (Inhalte der kundenseitigen Infrastruktur) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zu löschen. Sollten einer Löschung gesetzliche, satzungsmäßige oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen, diese einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern oder die berechtigten Kundeninteressen beeinträchtigen, tritt an die Stelle der Löschung eine Sperrung.

## 5 Geschwindigkeit und Verfügbarkeit des Servers

- 5.1 blueAlpha gewährleistet eine Erreichbarkeit der IT-Infrastruktur von 99,95 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von blueAlpha liegen (u.a. höhere Gewalt, Verschulden Dritter, sowie geplante Wartungsarbeiten und Softwareupdates) nicht einzuhalten ist. Dies gilt auch, soweit der Kunde die bereitgestellten Systemkapazitäten vertragswidrig beansprucht.
- 5.2 blueAlpha kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste und datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern.
- 5.3 blueAlpha wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Pro Quartal sollen die Wartungsarbeiten einen Zeitraum von 4 Stunden nicht überschreiten. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird blueAlpha den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung 8 Werktage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten.
- 5.4 Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Auftraggeber den Anbieter von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 5.5 Eine von blueAlpha zu behebbende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der

Datenübertragung außerhalb des von blueAlpha betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern.

- 5.6 Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen blueAlpha aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner), oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. blueAlpha wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.
- 5.7 Die Verantwortlichkeit von blueAlpha für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

## 6 Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung

- 6.1 Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf dem Webserver schließt blueAlpha jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Webserver aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.
- 6.2 Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen des Anbieters oder Dritten, für die blueAlpha haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für den Anbieter möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. blueAlpha haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen. Daneben gilt Ziffer 10 der AGB (Teil A) der blueAlpha uneingeschränkt.

## 7 Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, läuft der Hostingvertrag zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr.
- 7.2 Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag bereits während der Festlaufzeit jeweils mit einer Frist

von drei Monaten zum Vertragsende ordentlich zu kündigen.

- 7.3 blueAlpha kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht in Verzug ist. blueAlpha kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

# Teil F: Besondere Bedingungen IT- Services

Diese Bedingungen gelten für die Erbringung von Leistungen für das im IT-Service Vertrag bezeichnete Softwareprodukt durch blueAlpha.

## 1 Vertragsgegenstand

1.1 Die von blueAlpha im Rahmen des IT-Service zu erbringenden Leistungen sind:

1. Systemmonitoring (Ziffer 2)
2. Systembackups (Ziffer 3)
3. Systemprüfung (Ziffer 4)
4. Sicherheitsupdates (Ziffer 5)
5. neue Programmversionen des bestehenden Betriebssystems sowie bereits installierter
6. Anwendungen bzw. Produkte (Releases / Updates) (Ziffer 6)

blueAlpha ist berechtigt, die Serviceleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Auftraggeber keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Serviceleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen Root-Remote-Zugang über VPN SSH zur Verfügung zu stellen, welcher der blueAlpha die Erbringung der Serviceleistungen uneingeschränkt ermöglicht.

## 2 Systemmonitoring

2.1 blueAlpha wird die Systemauslastung der Server beim Auftraggeber kontinuierlich mit Hilfe eines speziellen Monitoring-Programms überwachen, um Ausfallrisiken frühzeitig zu erkennen. Hierbei wird blueAlpha Schwellenwerte einrichten, bei deren Überschreiten blueAlpha unverzüglich Kenntnis erhält. Darüber hinaus wird blueAlpha an Werktagen einmal täglich die Systemauslastung überprüfen.

### 3 Systembackups

- 3.1 blueAlpha erstellt täglich Backups von den Datenbanken, Logfiles und sonstigen Daten, wobei jeweils am 7. Tag das Backup des ersten Tages überschrieben wird. Die Backups werden jeweils auf eigenen Servern der blueAlpha innerhalb der Bundesrepublik Deutschland gespeichert.

### 4 Systemprüfung

- 4.1 blueAlpha prüft regelmäßig und kontinuierlich das System des Auftraggebers im Hinblick auf bestehende Zertifikate und deren Gültigkeit, sowie das Vorhandensein und die Richtigkeit von Einträgen von Berechtigungen im Rahmen der Domainverwaltung. Bei Abweichungen vom Soll- zum Istzustand berichtigt blueAlpha die jeweiligen Einträge, bzw. holt die entsprechenden Zertifikate ein oder verlängert diese. Sofern hierbei Kosten bei Dritten entstehen, trägt diese der Auftraggeber.

### 5 Sicherheitsupdates

- 5.1 blueAlpha installiert Sicherheitsupdates auf dem System des Auftraggebers, nachdem die Updates vom jeweiligen Anbieter zur Verfügung gestellt werden. Zeitpunkt und Umfang der Updates richten sich nach billigem Ermessen von blueAlpha.

### 6 Neue Programmversionen

- 6.1 blueAlpha stellt sicher, dass die bereits installierte Software jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird. Zu diesem Zweck wird sie dem Kunden jeweils neue Programmversionen der bestehenden Anwendungen und Programmen zur Verfügung stellen und installieren (remote).
- 6.2 Neue Programmversionen müssen zu den vorherigen Versionen der Software abwärtskompatibel sein, auch zu vorhandenen Schnittstellen der Software mit anderer Software. Ausschließlich der Fehlerbehebung dienende Patches sind von sonstigen Releases und Updates/Upgrades zu trennen.
- 6.3 Die Dokumentation wird an die jeweils aktuelle Programmversion angepasst.
- 6.4 Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Serviceleistungen ist die jeweils aktuelle

Programmversion.

## 7 Laufzeit und Kündigung

- 7.1 Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, läuft der IT-Service Vertrag zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr.
- 7.2 Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag bereits während der Festlaufzeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende ordentlich zu kündigen.
- 7.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
  - wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrundeliegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
  - wenn die Software mit dem System des Kunden aus Kompatibilitäts- oder Versionsgründen nicht mehr lauffähig ist.
- 7.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

# Teil G: Besondere Bedingungen IT- Support

Diese Bedingungen gelten für die Erbringung von Leistungen für das im Support-Auftrag bezeichnete Softwareprodukt durch blueAlpha.

## 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Die von blueAlpha zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software (Fehlerbeseitigung) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung der Software nach den Wünschen und Bedürfnissen des Auftraggebers (sonstige Leistungen).
- 1.2 Beauftragungen im Sinne dieser Supportleistungen werden über ein Ticket-System, E-Mail oder Telefonanruf erteilt.
- 1.3 Fehler bzw. Störungen an der Hardware bzw. des Hostings sind nicht Bestandteil des Supportvertrages und fallen nicht in den Verantwortungsbereich von blueAlpha.

## 2 Fehlerbeseitigung

- 2.1 blueAlpha wird Fehler der Software, die während der Laufzeit des IT-Supportvertrages auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
- 2.2 blueAlpha wird die Fehlerbeseitigung ausschließlich innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: Werktags von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Die in den folgenden Absätzen genannten Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.
- 2.3 An Servern bzw. der Systemlandschaft auftretende Fehler sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten.
  - Kritischer Fehler (Priorität 1): Die ordnungsgemäße Nutzung der Server bzw. der Systemlandschaft oder wesentliche Teile sind ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
  - Wesentlicher Fehler (Priorität 2): die Nutzung der Server bzw. der Systemlandschaft sind derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Fehler kann zu einem kritischen Fehler führen.
  - Sonstiger Fehler (Priorität 3): Die Nutzung der Server bzw. der Systemlandschaft ist nicht

wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Fehler kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Fehler führen.

- 2.4 Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch blueAlpha nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die der betreffende Fehler auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers hat und der Interessen des Auftraggebers.
- 2.5 Für die Beseitigung der Fehler gelten folgende Parameter:  
Zeitspanne, bis zu deren Ablauf blueAlpha mit der Behebung der Fehler begonnen haben muss („Reaktionszeit“)
- Bei kritischen Fehlern innerhalb 4 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
  - Bei wesentlichen Fehlern innerhalb 12 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
  - Bei Auftreten eines sonstigen Fehlers innerhalb 32 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
- 2.6 Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Mängel behoben sein muss („Beseitigungszeit“)
- Kritische Fehler innerhalb von 12 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
  - Wesentliche Fehler innerhalb von 36 Stunden nach Kenntnis der Meldung.
  - Sonstige Fehler innerhalb von 30 Werktagen nach Kenntnis der Meldung, spätestens aber mit der nächsten Programmversion der Software-Komponenten.
- 2.7 Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Fehler nicht innerhalb der in vorstehendem Absatz definierten Zeiträume beheben lässt, wird blueAlpha dies dem Auftragnehmer mitteilen und eine Schätzung des Zeitraums zur Behebung des Fehlers abgeben. Sofern blueAlpha möglich, wird diese eine Behelfslösung bereitstellen.
- 2.8 blueAlpha ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Auftraggeber keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen Root-Remote-Zugang über VPN SSH zur Verfügung zu stellen, welcher blueAlpha die Erbringung der Supportleistungen uneingeschränkt ermöglicht.

### 3 Sonstige Leistungen

- 3.1 blueAlpha wird auf Wunsch des Auftraggebers aufgrund eines gesonderten Auftrags sonstige und Anpassungs- und Erweiterungsleistungen an der Server-Infrastruktur ausführen, insbesondere:
- Anpassungen der Serverkonfiguration oder der Betriebssystemdienste, insbesondere

Anpassung an neue Produkte oder Updates und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Auftraggebers;

- Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Server-Infrastruktur nach Anforderung des Auftraggebers, insbesondere auch erstmalige Installationen und Einrichtung von noch nicht vorhandenen Systemen und Diensten.

## 4 Laufzeit und Kündigung

4.1 Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, läuft der IT-Supportvertrag zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr.

4.2 Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag bereits während der Festlaufzeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende ordentlich zu kündigen.

4.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
- wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrundeliegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
- wenn die Software mit dem System des Kunden aus Kompatibilitäts- oder Versionsgründen nicht mehr lauffähig ist.

4.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## 5 Vergütung

5.1 Die Vergütung bemisst sich nach den tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden. Hierbei rechnet blueAlpha die von ihr erbrachten Arbeitsstunden auf jede angefangenen 15 Minuten (1/4 Stunden) ab. Es kann je nach Vertragsgegenstand eine mtl. min. Pauschale für den Support veranschlagt werden, gegen diese die jeweiligen mtl. tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden aufgerechnet werden. Gegebenenfalls kann je nach Vertragsgegenstand eine Supportbereitstellungspauschale ermessen werden.